



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN**

Yo, **NICOLLE STEPHANIE FIALLOS LEÓN, C.C.: 1712337425**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“Programa para disminuir el riesgo psicosocial del personal de la empresa INDUCALSA, matriz Quito”**, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, noviembre del 2012

**NICOLLE STEPHANIE FIALLOS LEÓN**

**CC: 1712337425**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA  
ORGANIZACIONAL**

**PROGRAMA PARA DISMINUIR EL RIESGO PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DE  
LA EMPRESA INDUCALSA, MATRIZ QUITO.**

**NICOLLE STEPHANIE FIALLOS LEÓN**

**DIRECTOR: LUIS AGUILAR CUEVA**

**QUITO, 2012**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, Bolívar Fiallos y Elena León, por ser fuente de inspiración y apoyo constante para la realización de mis objetivos personales y profesionales,*

*A mi hermana, Grace, por ser una compañía inigualable durante las horas de trabajo,*

*A mis primos Wellington y Shirley León por su cariño incondicional,*

*A mis amigos, en general, por ser parte imprescindible de mi vida,*

*A mi Director de Disertación, Luis Aguilar, por representar un reto de crecimiento profesional y, a su vez, por ser mi guía y respaldo en este proceso,*

*Al personal de INDUCALSA, por abrirme las puertas y colaborar incondicionalmente con la realización del presente proyecto.*

## **RESUMEN**

INDUCALSA es una empresa de reconocimiento en el mercado nacional por ser líder en la fabricación de calzado. No obstante, la mentalidad de sus directivos no solo se focaliza en el incremento de la productividad, sino la mejora constante de las condiciones en el ambiente laboral para sus trabajadores.

Por tal motivo, INDUCALSA considera una necesidad urgente la evaluación de los riesgos a los que se exponen sus trabajadores, con el fin de corregir y prevenir aquellos factores que puedan incidir negativamente en la salud del personal. Los riesgos físicos ya han sido objeto de evaluación, sin embargo, no se ha realizado ningún acercamiento a los riesgos de carácter psicosocial, lo que resulta vital para determinar la totalidad de riesgos con mayor incidencia en el personal de la empresa.

Con estos antecedentes se desarrolló la evaluación de los factores psicosociales en INDUCALSA, para lo cual se recolectó la información pertinente sobre la empresa y las condiciones de trabajo a las que se exponen los trabajadores.

Para la evaluación psicosocial se empleó el test ISTAS 21 por ser cuestionario que indagaba la mayor cantidad de factores psicosociales de interés para los directivos de INDUCALSA. La aplicación del test se realizó a la totalidad del personal para garantizar la fiabilidad de la información y eliminar cualquier sesgo existente en los segmentos de población. Asimismo, se realizaron algunas entrevistas con los principales representantes del personal en busca de validar la información recolectada con el test. La colaboración y apertura del personal de INDUCALSA fue extraordinaria permitiendo recolectar información de forma clara y objetiva.

Finalmente se diseñó una propuesta de acción enfocada a los factores psicosociales de mayor incidencia negativa para el personal en busca de plantear acciones correctivas y/o preventivas de aquellos factores que representan un riesgo para el personal de INDUCALSA.



## Contenido

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 DATOS DE LA EMPRESA .....	2
1.2.1 Razón social .....	2
1.2.2 Ubicación .....	3
1.2.3 Actividad.....	3
1.2.4 Características .....	3
1.2.5 Contexto.....	3
1.2.6 Historia de INDUCALSA .....	4
1.3 PLAN ESTRATÉGICO .....	4
1.3.1 Misión .....	4
1.3.2 Visión.....	5
1.3.3 Valores corporativos.....	5
1.3.4 Política de calidad.....	5
1.3.5 Estructura Organizacional .....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.5 OBJETIVOS .....	7
1.5.1 Objetivo General .....	7
1.5.2 Objetivos específicos .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 FACTORES PSICOSOCIALES .....	9
2.1.1 Introducción a los Factores Psicosociales .....	9
2.1.2 Los Factores Psicosociales.....	10
2.1.3 ¿Cómo nace el interés por la investigación de los Factores Psicosociales? .....	11
2.2 TRABAJO Y SALUD .....	12
2.3 POLÍTICAS DE LOS ENTES DE CONTROL.....	13
2.3.1 Nacionales.....	14
2.3.2 Internacionales .....	16
2.4 FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS.....	17
2.4.1 Estrés .....	17
2.4.2 Relación entre el estrés y los factores psicosociales.....	18
2.4.3 Teorías sobre el estrés.....	19
2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	21
2.5.1 Exigencias psicológicas en el trabajo .....	22

2.5.2 Doble presencia .....	23
2.5.3 Control sobre el trabajo.....	24
2.5.4 Apoyo social y calidad de liderazgo .....	26
2.5.5 Compensaciones del trabajo.....	29
2.6 CONSECUENCIAS DE LA INCIDENCIA NEGATIVA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES .....	30
2.6.1 Efectos psicológicos: .....	31
2.6.2 Efectos psicosomáticos: .....	32
2.6.3 Efectos psicosociales: .....	34
2.6.4 Otros efectos negativos de la incidencia negativa de los factores psicosociales .....	34
2.7 CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA LA EMPRESA .....	36
2.8 EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	37
2.8.1 Metodologías y técnicas.....	38
2.8.2 Encuestas para evaluar factores psicosociales.....	39
2.9 MÉTODO COPSOQ-ISTAS21 .....	40
2.9.1 Principales características del CoPsoQ-istas21 .....	41
2.9.2 Factores de análisis.....	42
2.9.3 Rangos de exposición .....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Etapa 1: Preparación del trabajo de campo.....	45
3.1.1 Investigación de la información bibliográfica referente a los factores psicosociales y los métodos de evaluación existentes. ....	45
3.1.2 Investigación de información relevante en la organización. ....	45
3.1.3 Decisión de alcance y unidades de análisis.....	46
3.1.4 Diseño de las herramientas para evaluar los factores psicosociales .....	49
3.1.5 Factores y preguntas del ISTAS 21 .....	51
3.1.6 Diseño del programa de sensibilización.....	51
3.2 Etapa 2: Trabajo de campo .....	52
3.2.1 Aplicación de pruebas piloto.....	52
3.2.2 Aplicación de las reuniones del programa de sensibilización .....	53
3.2.3 Proceso de distribución y recogida de los cuestionarios.....	53
3.3 Etapa 3: Análisis de resultados .....	53
3.3.1 Informatización de los datos .....	53
3.3.2 Variables .....	54
3.3.3 Gráficos de análisis.....	55
3.3.4 Distribución de frecuencias.....	56

3.4	Presentación de resultados.....	56
3.5	Análisis factor a factor.....	60
3.5.1	Exigencias psicológicas cognitivas.....	60
3.5.2	Control de los tiempos a disposición .....	63
3.5.3	Doble presencia .....	64
3.5.4	Exigencias psicológicas emocionales .....	69
3.5.5	Apoyo social de los compañeros .....	71
3.5.6	Previsibilidad.....	74
3.5.7	Exigencias psicológicas cuantitativas .....	77
3.5.8	Posibilidad de relación social .....	80
3.6	Síntomas de Estrés / Satisfacción.....	83
3.6.1	Síntomas conductuales de estrés .....	83
3.6.2	Síntomas somáticos de estrés .....	84
3.6.3	Síntomas cognitivos de estrés.....	86
3.7	Salud general/Salud mental /Vitalidad .....	87
3.7.1	Salud general .....	88
3.7.2	Salud mental.....	89
CAPITULO IV: PROPUESTA .....		91
4.1	Propuesta de Intervención.....	91
CAPITULO IV: MARCO CONCLUSIVO.....		105
5.1	Conclusiones .....	105
5.2	Recomendaciones.....	107
Referencias: .....		109
Anexos .....		1
ANEXO N°1: Organigrama Estructural de INDUCALSA .....		5
ANEXO N°2: Presentación para Introducción al tema .....		6
ANEXO N° 3: Factores psicosociales y sus correspondientes preguntas .....		8
ANEXO N° 4: Programa de sensibilización.....		11
ANEXO N° 5: Análisis de los factores con resultados neutros o positivos .....		24
5.1	Inseguridad sobre el futuro .....	24
5.2	Estima .....	27
5.3	Conflicto de rol .....	31
5.4	Claridad de rol.....	34
5.5	Apoyo social de los superiores.....	36
5.6	Influencia .....	39

5.7 Calidad del liderazgo .....	41
5.8 Sentimiento de grupo.....	44
5.9 Esconder emociones .....	47
5.10 Posibilidades de desarrollo.....	49
5.11 Compromiso.....	52
5.12 Sentido del trabajo .....	55
ANEXO N° 6: Preguntas sobre los Síntomas de Estrés / Satisfacción .....	59
ANEXO N° 7: Satisfacción en el trabajo .....	60
ANEXO N°8: Preguntas sobre los Salud general /Salud mental/ Vitalidad.....	62
ANEXO N°9 Vitalidad.....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Modulo de exigencia psicológica / Margen de toma de decisiones .....	199
Gráfico N° 2: Esquema de NIOSH del estrés de trabajo.....	20
Gráfico N° 3: Efectos de los factores psicosociales en la salud .....	30
Gráfico N°4: Modelo de proceso del síndrome del trabajador quemado .....	34
Gráfico N° 5: Efectos de los factores psicosociales en la salud .....	38
Gráfico N° 6: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente para cada factor psicosocial .....	59
Gráfico N° 7: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas cognitivas .....	61
Gráfico N° 8: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas cognitivas en relación a la variable Área.....	61
Gráfico N° 10: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Control de los tiempos a disposición en relación a la variable Área.....	63
Gráfico N° 9: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Control de los tiempos a disposición.....	63
Gráfico N° 12: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Doble presencia en relación a la variable Área .....	65
Gráfico N° 11: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Doble presencia ...	65
Gráfico N° 13: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Doble presencia en relación a la variable Edad .....	67

Gráfico N° 14: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas emocionales .....	69
Gráfico N° 15: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas emocionales en relación a la variable Género.....	70
Gráfico N° 16: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas emocionales en relación a la variable Edad .....	71
Gráfico N° 17: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo social de los compañeros.....	72
Gráfico N° 18:: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Género .....	73
Gráfico N° 19: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Área.....	74
Gráfico N° 20: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Previsibilidad.....	75
Gráfico N° 21: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Previsibilidad en relación a la variable Área.....	76
Gráfico N° 22: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Previsibilidad en relación a la variable Edad.....	77
Gráfico N° 23: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas cuantitativas.....	78
Gráfico N° 24: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Género .....	79
Gráfico N° 25: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Posibilidad de relación social.....	80
Gráfico N° 26: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo en relación a la variable Área .....	811
Gráfico N° 27: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidad de relación social en relación a la variable Edad .....	82
Gráfico N° 28: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas conductuales de estrés .....	84
Gráfico N° 29: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas somáticos de estrés .....	85
Gráfico N° 30: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas cognitivos de estrés .....	87

Gráfico N° 31: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Salud general .....	88
Gráfico N° 32: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Salud mental .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Dimensiones psicosociales.....	21
Tabla N°2: Adaptaciones realizadas en el cuestionario ISTAS 21.....	51
Tabla N°3: Factores psicosociales y las variables a analizar.....	55
Tabla N°4: Personal de INDUCALSA que respondió el cuestionario.....	57
Tabla N°5: Personal de INDUCALSA de acuerdo al género.....	57
Tabla N°6: Personal de INDUCALSA de acuerdo a la edad.....	57
Tabla N°7: Factores psicosociales y sus resultados en INDUCALSA.....	58
Tabla N°8: Estado civil del personal en las áreas de Administración y Ventas.....	66
Tabla N°9: Estado civil del personal en las áreas de Administración y Ventas.....	66
Tabla N°10: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Doble presencia.....	66
Tabla N°11: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Apoyo social de los compañeros.....	72
Tabla N°12: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Previsibilidad.....	75
Tabla N°13: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Exigencias psicológicas cuantitativas.....	78
Tabla N°14: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Exigencias psicológicas cuantitativas en el área de Producción.....	80
Tabla N°15: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Posibilidad de relación social.....	81
Tabla N°16: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a los síntomas conductuales de estrés.....	84
Tabla N°17: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a los síntomas somáticos de estrés.....	85
Tabla N°18: Diagnostico clasificado por Órganos y Sistemas del personal de INDUCALSA.....	86
Tabla N°19: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a los síntomas cognitivos de estrés.....	87
Tabla N°20: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Salud general.....	88
Tabla N°21: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Salud mental.....	90

## **CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO**

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud a través de los años y las investigaciones realizadas en pro de la mejoras en el sistema laboral, han determinado que existen factores psicosociales asociados al desempeño de los trabajadores, motivo por el cual se han desarrollado nuevos enfoques y teorías sobre la interacción individuo-empresa apegadas a esta realidad.

La OMS plantea un concepto más amplio y complejo de salud, en el que incorpora a los factores físicos, mentales y sociales como determinantes del bienestar de un individuo, así mismo, estos dependerán de la interacción con el entorno en el que se encuentran, poniendo al lugar de trabajo como variable principal de la salud. De igual manera, la OIT busca garantizar el bienestar de los trabajadores, por lo cual ha dispuesto normativas sobre seguridad y salud, considerando toda posible variable del individuo y del entorno en que se desenvuelve para que exista estabilidad física y emocional. Por consiguiente, “un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes; también empresas menos productivas, con más problemas de calidad y con menos expectativas” (Navarro, s-a), lo que ha desencadenado en un creciente interés de las empresas y de grandes exponentes de la psicología, que se han fijado como objetivo el análisis de estos factores con la finalidad de restituir las condiciones óptimas de cada persona y promulgar un sistema de trabajo satisfactorio y eficiente.

INDUCALSA comprometida con bienestar de sus trabajadores, ha dispuesto la investigación de los factores que inciden en la salud del personal. Sin embargo, hasta el momento, solo se han considerado los factores físicos por ser los más urgentes en cuanto a la actividad a la que se dedica la empresa. Según Edison Quingag, Jefe de Seguridad Industrial, el personal de la empresa no maneja a fondo el tema de factores psicosociales, lo cual ha llevado a que no se le dé la importancia que tiene como determinante del bienestar y la productividad (Fernández, 2010). No obstante, el área de Recursos Humanos ha hecho grandes esfuerzos para garantizar buenas condiciones laborales para el personal, dando

espacios para tiempo de ocio, en el cual los trabajadores puedan relajarse y reponer energías para su jornada, o a través de eventos que tienen como finalidad la interacción y la formación de lazos emocionales entre compañeros. Sin embargo, estas actividades se las ha realizado sin una investigación de fondo que muestre qué factores inciden en esta población en específico y qué medidas son pertinentes para generar un cambio.

Pese a los esfuerzos realizados por el área de Recursos Humanos, el personal de INDUCALSA muestra varias inconformidades sobre el ambiente laboral y las relaciones interpersonales con superiores y compañeros de trabajo, mediante quejas con la Trabajadora Social y el resto del personal de Recursos Humanos, que requieren de una evaluación para identificar si corresponden a un riesgo psicosocial. Según manifiestan los colaboradores del área han observado algunos indicadores de inconformidad, entre ellos se considera la mala comunicación existente entre los compañeros, lo que implica una barrera en los procesos internos de la empresa al no permitir el flujo de información adecuadamente. Así mismo, indican que existe rotación de puestos en ciertos cargos del área de producción, por el incumplimiento en las metas propuestas que podría resultar un detonante para el equilibrio emocional y mental de la persona que pasa por esta transición. Del mismo modo, se ha observado un descenso en el desempeño, lo cual se podría derivar de varias causas, una de las más relevantes son los problemas familiares que atraviesan algunos trabajadores, tema que no se ha considerado a profundidad, ya que se ha realizado visitas domiciliarias a cargo de la trabajadora social para la recolección de información relevante, pero no se ha desarrollado ningún plan para intervenir sobre esta problemática que toma un papel protagónico en la estabilidad emocional y por ende en las actividades que realiza todo colaborador. Esta información dada por los colaboradores del área de Recursos Humanos permite evidenciar la importancia de una investigación detallada de los factores psicosociales que podrían incidir en el personal de INDUCALSA.

## **1.2 DATOS DE LA EMPRESA**

### **1.2.1 Razón social**

INDUCALSA, Industria Nacional de Calzado S.A.



### **1.2.2 Ubicación**

Sus instalaciones se encuentran en las calles Quimiag Oe2-106 y Gonzol (Panamericana Sur Km.7).

### **1.2.3 Actividad**

INDUCALSA es una empresa líder en la producción y comercialización de calzado, reconocida a nivel nacional por ofrecer un producto de calidad certificada. La producción de la empresa se centra en la fabricación de calzado para dos segmentos específicos de la población, hombre y niño casual, deportivo e informal.

### **1.2.4 Características**

INDUCALSA es una empresa que nace en el 16 de septiembre de 1975, lanzado al mercado nacional los primeros zapatos de marca Bunky. Tras cuatro años de su inicio, la empresa triplica su capacidad de producción y por consiguiente los puestos de trabajo. En la actualidad, INDUCALSA es una empresa líder a nivel nacional ofreciendo calzado de excelente calidad, con 364 empleados que se desempeñan en 4 grandes áreas: Administrativo, Talento Humano, Ventas y Producción en la matriz en Quito, y con 6 empleados en Guayaquil en el área de Ventas.

### **1.2.5 Contexto**

INDUCALSA es una empresa que se ha consolidado como líder en el mercado escolar cubriendo buena parte de la demanda nacional. Así mismo, cuenta con grandes competidores en el mercado como la marca Venus que es reconocida por ofrecer zapatos al mismo segmento de la población. Sin embargo, INDUCALSA en busca de ser más competitivo, amplió su enfoque de producción y ventas, creando calzado para niño y hombre en tres estilos: casual, deportivo e informal.

INDUCALSA es una empresa que busca la excelencia en la producción del calzado, por ello ha sido reconocida a nivel nacional otorgándole el premio a la calidad del producto en el 2001 y cuenta con todos los requisitos para certificarse con la ISO 9001-2008.

### **1.2.6 Historia de INDUCALSA**

La historia de INDUCALSA comienza con la llegada del alemán Guido Krebs a Ecuador, quien en busca de perpetuar la tradición familiar de elaboración de calzado instala la fábrica de calzado en 1973. No obstante, el panorama no era alentador, ya que nadie en el país creía en la industrialización del calzado e, inclusive, los estudios de mercado indicaban que no era viable la idea. No obstante, INDUCALSA se constituyó el 1 de Agosto de 1974 e inmediatamente se procedió a la importación de material e instalación de las máquinas. No es sino hasta finales de septiembre de 1975 que se introduce en el mercado ecuatoriano, la marca escolar Bunky.

Cuatro años después la planta habría triplicado su capacidad de producción y por ende los puestos de trabajo, crecimiento que no se ha detenido con el pasar de los años. El calzado Bunky se consolidó en el mercado y su producción cubre buena parte de la demanda escolar nacional.

## **1.3 PLAN ESTRATÉGICO**

INDUCALSA es una empresa que busca mantener sus altos índices de producción y ventas, por crece constantemente. Sin embargo, los directivos de la empresa buscan generar en cada integrante del personal tanto compromiso como pro-actividad a través de objetivos y valores organizacionales claros.

A continuación se detalla la misión, visión, valores corporativos y política de calidad de INDUCALSA. Tomado de la página web oficial de INDUCALSA 2012 y del Manual de Calidad (2011).

### **1.3.1 Misión**

Fabricar y comercializar calzado de calidad, brindando servicios eficientes a distribuidores y proveedores. Rentabilidad a los accionistas y bienestar a los trabajadores, optimizando los recursos humanos, tecnológicos y financieros; contribuyendo al desarrollo sostenido de la empresa y del sector.

### **1.3.2 Visión**

Empresa líder en la producción y comercialización de calzado; con calidad, excelencia y precio que satisfaga las expectativas del consumidor en Ecuador y mercados internacionales. Brindando prosperidad a accionistas, trabajadores, distribuidores y proveedores.

### **1.3.3 Valores corporativos**

- Eficiencia
- Calidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Prosperidad

### **1.3.4 Política de calidad**

Ofrecer calzado de calidad certificada, reconocido por su durabilidad y diseño; con cumplimiento de leyes, procedimientos y estándares de gestión nacionales e internacionales que aseguren un mejoramiento continuo.

Para lograrlo contamos con un recurso humano proactivo, competente y comprometido con objetivos de calidad de avanzada.

### **1.3.5 Estructura Organizacional**

Al comienzo del presente proyecto INDUCALSA contaba con 385 trabajadores, no obstante para finales de agosto del 2012 la empresa se constituye de 421 colaboradores. El personal se distribuye en 4 áreas: Administración, Producción, Ventas y Recursos Humanos, tiene su matriz en Quito y una sucursal de ventas en Guayaquil. Para poder ver en detalle la Estructura Organizacional remitirse al Organigrama de INDUCALSA en el Anexo N°1.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

A nivel mundial, los organismos reguladores de las normativas laborales y las grandes empresas buscan brindar un ambiente saludable para los trabajadores por lo cual han invertido grandes esfuerzos y recursos en investigaciones de los factores psicosociales y de cómo éstos inciden en el desempeño del personal. A raíz de estas investigaciones, se ha diseñado varias herramientas como el ISTAS 21, Ergo-IBV, Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales han sido desarrollados para evaluar cuantitativamente la incidencia de los riesgos psicosociales, para que con ello las empresas puedan determinar las áreas de atención y por ende mejorar el ambiente en el que se desenvuelven sus trabajadores. No obstante, para garantizar el bienestar de los trabajadores, se ha dispuesto, en varios países, la realización de auditorías para la verificación del cumplimiento de la normativa técnica y legal, en el caso de Ecuador el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo (SART), que es responsabilidad de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo de acuerdo a la Resolución N°333 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Con el presente proyecto se pretende definir los factores psicosociales que inciden en el ambiente laboral, a través de una investigación profunda de las variables que rodean al individuo para determinar aquellas que tengan mayor relevancia para esta población y, así poder determinar acciones que se apeguen a la realidad y a la necesidad urgente de los trabajadores de INDUCALSA. Además, se busca que los directivos de la empresa comprendan que en sus manos está la posibilidad de generar cambios, en pro de mejoras en las condiciones de los trabajadores y por ende la productividad de los mismos. Así mismo, con estos resultados se busca que cada día sean más las empresas que concienticen la importancia y la transcendencia que tiene la investigación y la intervención de los factores psicosociales, ya que representan una ganancia dual para el personal y para la empresa. Y que el presente proyecto sirva como precedente en futuras investigaciones sobre factores psicosociales en nuestro país, contribuyendo al avance y a la mejora en el tema de salud ocupacional.

Un punto que cabe destacar es que la mayor parte del personal desconoce sobre los factores psicosociales y su incidencia en los trabajadores. Sin embargo, para los directivos es un

tema que requiere rápida acción, ya que la información con la que cuenta la empresa solo se ha basado en la observación, es decir, se requiere un estudio a fondo para validar y completar la información necesaria para la acción inmediata. Solo con una herramienta desarrollada de acuerdo a la realidad de la empresa podrá efectuar cambios que los trabajadores puedan sentir y reconocer como consecuencia del interés de la empresa por su bienestar.

La investigación de los factores psicosociales representa un reto, en lo personal, ya que se busca generar un cambio en una organización a través de un estudio profundo y complejo de ciertas características de la personalidad, de las percepciones subjetivas y de las idiosincrasias de nuestro país, lo cual permitirá poner en práctica los conocimientos generales de Psicología adquiridos durante la carrera; y a su vez, implica un gran aporte para el crecimiento personal y profesional. De igual manera, el presente proyecto permite la consecución de uno de los principales objetivos de la Psicología Organizacional, ya que a través del análisis de todas las variables en el ámbito laboral se tiene una perspectiva mucho más amplia de las verdaderas necesidades del personal, y por ende, satisfacerlas dando como resultando gente más comprometida al ver la importancia que tienen sus problemas, sus opiniones y demandas dentro de la organización.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Diseñar un programa para disminuir el riesgo psicosocial del personal de la empresa INDUCALSA, matriz Quito.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Investigar la información bibliográfica referente a los factores psicosociales y los métodos de evaluación existentes.
- Evaluar los factores psicosociales presentes en el personal de INDUCALSA.

- Definir los factores psicosociales que tiene mayor incidencia para la población y sus efectos en los trabajadores de INDUCALSA.
- Diseñar un plan de difusión sobre la importancia de los factores psicosociales en el trabajo.
- Determinar las acciones correctivas para disminuir el riesgo psicosocial identificado en el personal de INDUCALSA.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FACTORES PSICOSOCIALES**

#### **2.1.1 Introducción a los Factores Psicosociales**

El ser humano es un ente social por naturaleza, necesita estar rodeado de otros seres humanos para subsistir. Desde el principio se valió de la ayuda de la sociedad para obtener los recursos necesarios para vivir. Este es el principio que sostiene a las empresas, ya que solo un grupo de trabajadores eficientes y proactivos logrará los objetivos de las organizaciones.

El evidente desarrollo de la sociedad en la que vivimos ha generado grandes cambios para las organizaciones, ya que en el transcurso del último siglo, han tenido que adaptarse a un mundo más retador, globalizado y lleno de cambios tecnológicos. Sin embargo, la competitividad de las empresas radica en el factor humano, por ello los requerimientos para el personal se han tornado más exigentes en busca de garantizar altos estándares de calidad. Así mismo, se ha buscado que el personal ya vinculado a las organizaciones desarrolle competencias y desempeñe tareas más complejas de acuerdo a las nuevas necesidades del mercado laboral.

Todos estos cambios han logrado posicionar al capital intelectual como principal recurso para las organizaciones, lo que ha desembocado en una creciente preocupación por satisfacer las necesidades del personal, ya que solo así se garantiza la productividad y eficiencia del mismo.

Entre las principales necesidades de los trabajadores encontramos a la salud, entendiendo a esta como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.”, según lo manifiesta la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su definición (1946). Por ende, es de vital importancia que las empresas no solo consideren el factor físico como determinante de salud, sino también al factor psicológico y social como vitales para avalar el bienestar del personal.

Sin embargo, hasta el momento la mayoría de empresas solo ha considerado el riesgo físico debido a su fácil detección, elaborando planes de capacitación y de prevención de

accidentes laborales. Es decir, solo se ha tomado medidas en una de las variables de la salud, dejando de lado, e inclusive olvidando las variables psicológicas y sociales por ser más difícil de evidenciar o controlar. No obstante, debido a la importancia y a la relación directa que tiene con el bienestar de los trabajadores se han realizado varias investigaciones para elaborar herramientas que permitan su evaluación, corrección y prevención.

### **2.1.2 Los Factores Psicosociales**

En la actualidad el concepto de factores psicosociales es variado debido a la gran cantidad de autores que estudian el tema. Sin embargo se considerará para el desarrollo del presente proyecto las definiciones de la OIT, como principal ente controlador de las condiciones laborales, y la colaboración de autores reconocidos como Álvarez, F y Villalobos, G. que dan un importante aporte al tema.

Álvarez (2006) lo define como “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.” (Rodríguez, 2009, p. 131, citado en Álvarez 2006). Es decir, Álvarez considera que las condiciones del ambiente laboral son las que determinan la salud y el desempeño de los trabajadores, lo cual es de vital importancia si consideramos el lapso de tiempo que el individuo dedica a la empresa, a las actividades que realiza para el desarrollo de la misma, la compensación económica vital para su subsistencia y al entorno social con el que se relaciona a diario. Estas condiciones son relevantes al considerar el bienestar físico, social y mental del individuo.

Así mismo, existen otros autores que plantean otras definiciones complementando el aporte de Álvarez, como es el caso de G. Villalobos, quien considera que los “factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y



fisiológico.” (Rodríguez, 2009, p. 132, citado en Villalobos 2004). En este concepto se considera no solo a las condiciones laborales sino también condiciones del individuo y del medio extralaboral, es decir, se considera a toda variable que esté en relación con el individuo como determinante del bienestar físico, psíquico y social, ya que el individuo no puede aislar las percepciones del trabajo de su vida personal. Es la acción en conjunto de todas las variables las que determinan el bienestar o malestar de un trabajador, por ende son de gran importancia para las organizaciones debido a que de todas estas variables influyen en las actividades que realizan los trabajadores y por ende en el desarrollo o crecimiento de las mismas. (Fernández, 2010)

Por último, en cuanto a definiciones, se deberá considerar el concepto que ofrece la Organización Internacional del Trabajo (OIT), por ser un ente regulador de las condiciones que las organizaciones brindan a sus trabajadores. La OIT considera que hay “condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad. Esas condiciones, normalmente denominadas *factores psicosociales*, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). (Enciclopedia OIT, 1998)

### **2.1.3 ¿Cómo nace el interés por la investigación de los Factores Psicosociales?**

El desarrollo de las empresas ha traído para los trabajadores grandes beneficios en la calidad de vida, ya que se otorga horarios más accesibles y mejoras en las remuneraciones permitiendo la vida digna del personal. Sin embargo, este mismo desarrollo ha sido el artífice de ciertas condiciones negativas para los trabajadores, que se han ido generando a partir de la evolución de las grandes industrias, la globalización y la constante competencia en el mercado. Este desarrollo ha generado que el personal se exponga a sobre exigencias físicas, cognitivas y psicológicas, generando malestar entre los trabajadores, razón por la cual investigadores y organismos reguladores del trabajo han puesto la mira en garantizar las condiciones apropiadas para la salud y el bienestar del personal.

Es solo hasta ahora que se considera cualquier variable que pueda afectar a un individuo durante el desempeño de sus tareas, y cuando se habla de variables se hace referencia a los factores físicos, mentales y sociales, es decir los factores psicosociales. Según criterio de Rodríguez (2009), lo que ha permitido que las empresas consideren los factores psicosociales como determinantes en la salud de los trabajadores, es el desarrollo y la amplitud que ha tenido el campo de la salud en cuanto a factores incidentes en el bienestar de las personas, ya que actualmente la OMS considera todas las variables, mencionadas con anterioridad, como influyentes en el bienestar de las personas.

Así mismo, las preocupaciones crecientes sobre las condiciones que podían alterar la salud de los trabajadores no solo fue un tema para la investigación teórica, ya que algunos países se habían planteado el tema para la aplicación en las distintas empresas en busca de garantizar la salud de los trabajadores, como es el caso de Estados Unidos. Ya que en 1966 se presentó al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos un informe titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”, en el cual se detallaban las condiciones que podrían afectar la salud en el lugar de trabajo y con ello dirigir los programas federales hacia el control de los posibles riesgos. (Enciclopedia OIT, 1998, p. 34.2).

## **2.2 TRABAJO Y SALUD**

La Organización Mundial del Trabajo en un artículo denominado “¿Qué es el trabajo decente?” (2006) menciona el interés que tiene el organismo por complementar el concepto de trabajo. Ya que comúnmente se la denomina como una actividad que genera bienestar en una economía, y genera los medios de sustento necesarios para la subsistencia de los individuos. Sin embargo el nuevo aporte busca implantar el llamado buen trabajo o empleo digno, el cual se especifica como el “trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y

el tripartismo<sup>1</sup>” (OIT Página Oficial, 2006). Es decir, se busca que a nivel mundial se logre concientizar que trabajo es sinónimo de armonía de todas las necesidades del ser humano, económico, social, físico y mental.

En consecuencia, conforme al aporte dado por las dos entidades representantes de la salud (OMS) y la del trabajo (OIT) se puede establecer que existe una relación directa e ineludible entre la salud y el trabajo, y que solo si se considera ambas se podrá garantizar el bienestar de los individuos. Estas variables son los factores psicosociales, que de tener una influencia negativa pueden llegar a constituir un riesgo psicosocial afectando directamente a la salud del personal y a la productividad como organización.

Sin embargo, existen otras perspectivas en lo referente a lo que se entiende por trabajo, dejando de lado a la salud y al recurso humano. La OIT (Enciclopedia de la OIT, 1998, p. 34.4) ejemplifica este caso con La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), ya que es una entidad que considera que el trabajo es una obligación y necesidad para los individuos, que los recursos tecnológicos y el capital es lo principal. Esta visión considera al ser humano como una mera herramienta para alcanzar los objetivos organizacionales.

## **2.3 POLÍTICAS DE LOS ENTES DE CONTROL**

Según Rodríguez (2009), todos los trabajadores de las distintas empresas, sin importar la rama a la que se dedique la empresa o las actividades que desempeñen, están expuestos a riesgos. No se trata de riesgos físicos, a los que son más propensos los trabajadores que se desempeñan en actividades manuales o que interactúan con maquinaria; sino de riesgos psicosociales a los que son vulnerables cada trabajador por estar en un entorno social y por tener una percepción subjetiva de su entorno; es decir se expone a la incidencia de los factores psicosociales. Este amplio enfoque de bienestar del trabajador ha interesado a varios investigadores y a instituciones reguladoras de las condiciones apropiadas para los trabajadores. Estos organismos han establecido normativas en busca de establecer

---

<sup>1</sup> Tripartismo es un término empleado por la Organización Internacional del Trabajo para referirse a las organizaciones y procedimientos de concertación entre tres sectores: el gobierno, las organizaciones de empleados y los sindicatos.

procedimientos para la evaluación e intervención de los factores psicosociales. A continuación se presentara las perspectivas nacionales e internacionales.

### **2.3.1 Nacionales**

El creciente interés por los factores psicosociales alrededor del mundo nos lleva a pensar que es un tema nuevo y que se crea a raíz del desarrollo por el que atravesamos, no obstante, si se revisa la información disponible sobre la historia de Latinoamérica se puede obtener datos reveladores sobre el nacimiento de la salud ocupacional y las leyes que regulan este nuevo interés.

Según PEBELCONSULTORES en un artículo denominado “Requisitos legales y los riesgos psicosociales en materia de prevención en el Ecuador”, el interés por salvaguardar la integridad física de los trabajadores de forma regulada data desde 1492, con la llegada de los españoles a Latinoamérica, donde instauran el Consejo Real y Supremo de Indias para administrar el territorio “descubierto”. Sin embargo, este consejo determinó ordenamientos para respetar el trabajo y la integridad de los indígenas con las llamadas Leyes de Indias. Sin embargo, conforme se daba el desarrollo de la sociedad se violaban derechos de los trabajadores, hasta que el 15 de noviembre de 1922 se dio la gran protesta de los trabajadores en Guayaquil, que demostraba que la clase trabajadora es una fuerza social y que inspiró a Joaquín Gallegos para su libro “Cruces sobre el agua” y al entonces presidente Isidro Ayora a expedir decretos y leyes para regularizar el trabajo en el Ecuador. En dichas leyes se considera todas las condiciones, hasta entonces catalogadas como prioritarias, para garantizar el bienestar de los trabajadores.

Así mismo, se debe considerar que en la “Constitución Política de la República del Ecuador publicada en (RO 449: 20 Octubre 2008), en su Art. 33 menciona que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.” (S/N, 2011). Así pues, se considera a la salud en términos generales, tomando en cuenta los factores físicos, psicológicos y sociales.

De acuerdo al Artículo 12 de la Resolución 309 correspondiente al REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IEISS,

los factores psicosociales son considerados un riesgo para los trabajadores con efectos negativos para la salud. Del mismo modo, en el este artículo, se menciona que en el Ecuador se considera enfermedades ocupacionales a las publicadas en la lista de la Organización Mundial del Trabajo OIT, en la que constan varias enfermedades causadas por la incidencia negativa de factores psicológicos y sociales.

Además en la resolución 741 correspondiente al REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS, se menciona las siguientes disposiciones para la regulación de los factores de riesgo:

Art. 44 Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamentos de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores.

Art. 45. Los funcionarios de Riesgos del Trabajo realizarán inspecciones periódicas a las empresas, para verificar que éstas cumplan con las normas y regulaciones relativas a la prevención de riesgos y presentarán las recomendaciones que fueren necesarias, concediendo a las empresas un plazo prudencial para la correspondiente aplicación. Si la empresa no cumpliera con las recomendaciones en el plazo determinado, o de la inspección se comprobare que no ha cumplido con las medidas preventivas en casos de alto riesgo, la Comisión de Prevención de Riesgos aplicará multas que oscilen entre la mitad de un sueldo mínimo vital y tres sueldos mínimos vitales, si se tratare de la primera ocasión. La reincidencia del empleador dará lugar a una sanción consistente en el 1 por ciento de recargo a la prima del Seguro de Riesgos del Trabajo, conforme lo establece el Estatuto y este Reglamento; sin perjuicio de la responsabilidad patronal que se establecerá en caso de suscitarse un accidente de trabajo o enfermedad profesional por incumplimiento de dichas medidas.

Asimismo, se debe considerar que Ecuador forma parte de algunos convenios internacionales, especialmente en lo referente a Latinoamérica. Por lo que se debe apegar algunas leyes como las mencionadas por PEBELCONSULTORES:

- Decisión 584 del Acuerdo de Cartagena conocido como “Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo (RO 461: 15 noviembre 2004)”, donde se menciona que se debe adaptar las tareas a los trabajadores, se debe considerar la salud mental y física, y los riesgos psicosociales que puedan presentarse en el lugar de trabajo. Estas son una obligación del empleador.

### **2.3.2 Internacionales**

A nivel internacional se considera la investigación y la intervención de los factores psicosociales como un requisito para el desarrollo de las empresas. De acuerdo a una investigación realizada por la Universidad de Murcia (Soler, 2008), en la cual se destaca la importancia que tienen los riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores. Según el mismo texto se ha realizado las siguientes investigaciones:

- Comisión Europea (1999): las enfermedades causadas por el estrés son las responsables del 18% de los problemas de salud laboral.
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo: la población de los países de la Unión Europea destaca la importancia de la investigación y el análisis de los factores psicosociales para el desarrollo de la salud y la seguridad en las organizaciones.
- El observatorio Europeo de Condiciones de Trabajo (EWCO) (2005/2006): menciona que en España la calidad de vida de los trabajadores está ligada a los factores de riesgo psicosocial.

No obstante, la Unión Europea el 11 de marzo del 2002 en un comunicado menciona que es de suma urgencia el establecimiento de una normativa para el control y la prevención de los riesgos psicosociales. (Soler, 2008)

Según una investigación realizada por Tovalín (2011) para la Revista Mexicana de Salud en el Trabajo, algunos países reconocen la importancia que tienen los factores psicosociales al considerar la salud general y laboral, entre estos podemos mencionar a Argentina, Chile, Colombia, México y España. Sin embargo, en pocos de los mencionados con anterioridad se han incorporado los riesgos psicosociales en la normativa legal. Todo país que maneja la salud ocupacional ha elaborado una lista de las enfermedades que reconoce como riesgo para la salud, lista que permite unificar para cada segmento de la población lo que se considera como un riesgo para la salud y de esta manera facilitar su detección.

Del mismo modo, si consideramos un organismo unificador de medidas en Latinoamérica debemos tomar en consideración que la OIT maneja un listado de “padecimientos relacionados al trabajo”, propuesto en el Convenio 18 en 1925. Sin embargo, en el 2002 se propuso agregar algunos términos al listado, ya que se argumenta que algunos trastornos mentales y del comportamiento pueden ser provocados por riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral. Tovalín (2011). Tras varios análisis, la OIT reconoce las siguientes enfermedades ocupacionales en relación a los factores psicosociales:

- Trastorno de estrés postraumático debido a un suceso o situación estresante
- Síndromes psiquiátricos psicosomáticos provocados por el acoso moral.
- Cuando se haya establecido un vínculo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral y el trastorno mental padecido por el trabajador.

A pesar de los esfuerzos de varios organismos internacionales no se ha podido regularizar una ley para prevenir las enfermedades ocupacionales relacionadas a los factores psicosociales.

## **2.4 FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS**

### **2.4.1 Estrés**

Siguiendo con la idea de factores psicosociales tomaremos el concepto de estrés dado por la OIT, el cual menciona término “se utiliza para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. (Enciclopedia de la OIT, 1998, p.34.3). Este proceso se activa al estar

frente a exposiciones físicas, mentales y sociales. Este proceso es de vital importancia para el ser humano ya que ayuda en la adaptación a las nuevas experiencias por las que atraviesa cualquier persona, por lo tanto por sí solo no constituye un riesgo para la salud; se torna en efectos negativos cuando la persona no logra adaptarse a la situación que se le presenta, ya sea por limitaciones físicas, cognitivas o sociales. Es decir, el problema no radica en el estrés sino en los grados de estrés a los que se expone un individuo.

#### **2.4.2 Relación entre el estrés y los factores psicosociales**

Al igual que el estrés, los factores psicosociales por si no constituyen ningún riesgo, solo son negativos bajo condiciones de intensidad y de tiempo de exposición a partir de ello se constituyen como riesgos psicosociales. (Rodríguez, 2009, p. 132, citado en Villalobos 2004).

Al considerar el estrés y los factores psicosociales se debe tomar en cuenta que los factores psicosociales son condiciones a las que un individuo está expuesto, es decir, contexto personal, laboral y extralaboral y que no constituyen por si mismos en un riesgo. Cuando estas condiciones se alteran drásticamente el individuo se ve obligado a adaptarse, no obstante, no posee las condiciones físicas, mentales o sociales que se requiere, se generará estrés. Así pues los factores psicosociales se tornan en riesgos cuando sobrepasan las capacidades del ser humano. (Desestresartepuntocom, 2007)

Esta percepción de estrés y de riesgo psicosocial son condiciones que dependen del esquema receptivo de cada persona, es decir son subjetivas. Sin embargo, al estar presentes y, también, ser dependientes de un contexto organizacional, se las investiga, agrupando percepciones y determinando aquellas que sobresalen como un riesgo general y significativo para la mayoría de la población.

Según la OIT existen algunos factores psicosociales que pueden provocar estrés, entre ellos tenemos: (Enciclopedia de la OIT, 1998, p.34.5).

- Sobrecarga cuantitativa: Demasiadas tareas, poco tiempo para realizarla y actividades repetitivas.



- Insuficiente carga cualitativa: El trabajo exige poco esfuerzo mental, falta de demanda, creatividad, solución de problemas o toma de decisiones.
- Conflictos de roles: Se asignan varios roles a un mismo individuo, por ello se puede dar la confusión en líneas de mando o en actividades.
- Falta de control sobre la situación personal: Cuando el trabajador no tiene autonomía suficiente para decidir sobre las circunstancias que lo afectan directamente.
- Falta de apoyo social: No existe apoyo por parte de su familia, compañeros o jefes.
- Estresores físicos: Estos son ciertas sustancias químicas que pueden alterar la salud de los trabajadores, así mismo, también se pueden dar efectos psicosociales generados por las molestias que le causan a su bienestar.

### 2.4.3 Teorías sobre el estrés

La posterior taxonomía se desarrolla en base a la Enciclopedia de la OIT (1998).

#### a. Modelo Demandas-Control

Este modelo se basa en que el estrés no es una amenaza para la vida de los seres humanos, sino que proviene de las dificultades de organización de los seres humanos. Es decir, esta teoría se fundamenta en las características psicosociológicas del entorno laboral.

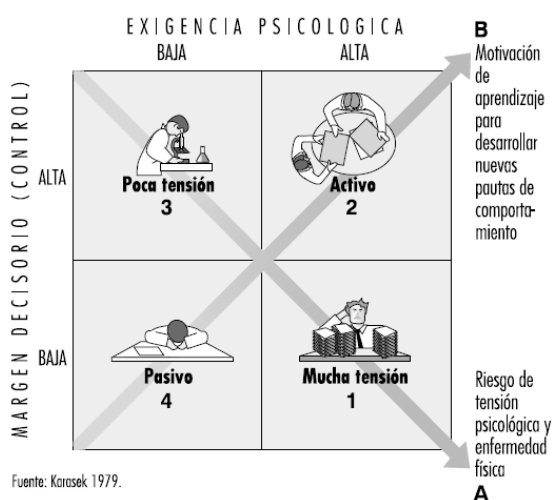


Gráfico N° 1: *Modulo de exigencia psicológica / Margen de toma de decisiones*

Fuente: Enciclopedia ISTAS 21, 1998, p.7

La teoría Demandas-Control fue desarrollada por Karasek y Theorell en 1990, quienes se basaron en características psicosociales del entorno laboral. Así, definen al estrés como consecuencia de la situación laboral, es decir, de “las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades”. Cuando existe un desfase entre las exigencias psicológicas intrínsecas en las tareas y la

capacidad de tomar decisiones se crea la llamada “tensión psicológica” o estrés. El gráfico N°1 permite visualizar los niveles de exigencia psicológica en relación al margen decisorio, y permite verificar que si ambos niveles son altos la persona reaccionará de forma favorable, activa y productiva. Así mismo, si los niveles son bajos los trabajadores serán pasivos y por tanto poco provechosos para la organización. Del mismo modo, se evidencia el desfase de la alta exigencia psicológica y el bajo control que son provocadores causantes del estrés.

### **b. Modelo de estrés según la NIOSH**

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, como una agencia representante de los trabajadores de Estados Unidos, ha realizado varias investigaciones sobre las condiciones del entorno laboral que pueden alterar el bienestar del personal. Una de las principales preocupaciones de la NIOSH es el estrés y cómo este afecta a los sujetos en su vida laboral y personal.

De acuerdo a Ramos (2001) en una publicación de la Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo, el NIOSH se apega a que las condiciones del trabajo son las causantes del estrés, no obstante, considera a las condiciones personales como catalizadores del estrés. Es decir, que los factores personales o individuales son los que agudizarán o reducirán los efectos de las condiciones nocivas de los lugares de trabajo.

Esta teoría se puede ilustrar con el siguiente gráfico (Ramos, 2001):

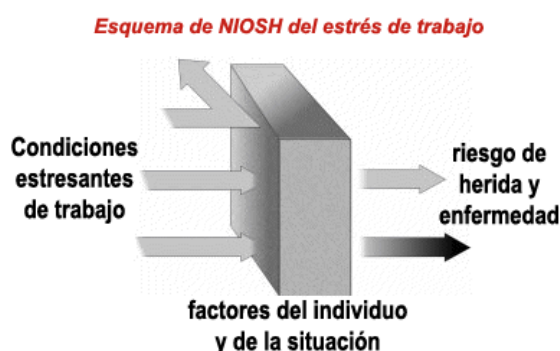


Gráfico N° 2: *Esquema de NIOSH del estrés de trabajo*  
Fuente: Ramos, José Miguel, 2001, p.87

Así pues, si bien las condiciones del trabajo son las que determinan la presencia del estrés y de otras enfermedades en el trabajo, los factores personales son las que intervienen para fijar el grado de afección en el sujeto. Como ejemplos en la publicación de la NIOSH se menciona al equilibrio entre el trabajo y la vida personal, red de apoyo social, entre otros.

## 2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La clasificación de los factores psicosociales que se presenta se desprende de la taxonomía que considera el Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) por ser la entidad desarrolladora de la herramienta aplicada para el desarrollo del presente proyecto.

Las dimensiones psicosociales establecidas por el ISTAS 21 son veinte, las que individualmente constituyen una entidad conceptual diferencia y medible. Sin embargo, son interdependientes en función de las diversas realidades de las organizaciones y las diferentes condiciones de trabajo.

Las veinte dimensiones psicosociales se detallaran una por una pero, a su vez, integradas en los siguientes grupos:

<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	<i>Exigencias psicológicas cuantitativas</i> <i>Exigencias psicológicas cognitivas</i> <i>Exigencias psicológicas emocionales</i> <i>Exigencias psicológicas de esconder emociones</i>
<b>Doble presencia</b>	<i>Doble presencia</i>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<i>Influencia</i> <i>Posibilidades de desarrollo en el trabajo</i> <i>Control de los tiempos a disposición</i> <i>Sentido del trabajo</i> <i>Compromiso</i>
<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	<i>Posibilidades de relación social</i> <i>Apoyo social de los compañeros</i> <i>Apoyo social de los superiores</i> <i>Calidad del liderazgo</i> <i>Sentimiento de grupo</i> <i>Previsibilidad</i> <i>Claridad de rol</i> <i>Conflicto de rol</i>
<b>Compensaciones del trabajo</b>	<i>Inseguridad sobre el futuro</i> <i>Estima</i>

Tabla N°1: Dimensiones psicosociales

La información para la siguiente clasificación es obtenida del “Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con más de 25 trabajadores” y de la página web Ecoinformas.

### **2.5.1 Exigencias psicológicas en el trabajo**

Las exigencias en el trabajo dependen de dos partes, la cuantitativa y el tipo de tarea. Las exigencias cuantitativas se relacionan con el volumen de trabajo y el tiempo para realizar, por otro lado, las exigencias del tipo de tarea se derivan de si se trabaja con máquinas, ideas u otras personas de esta variación se dependen las exigencias de tipo cognitivo, emocional o de esconder emociones.

#### **a. Exigencias psicológicas cuantitativas**

Las exigencias de tipo cuantitativas se refieren a la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, el volumen, ritmo, intensidad, etc. Las principales causas para que se dé altas exigencias psicológicas cuantitativas son: la falta del personal, incorrecta medición de los tiempos, la planificación deficiente, inadecuación de materiales y herramientas, etc., las que pueden generar en el personal, estrés, fatiga e, inclusive, alargamiento de la jornada laboral. Así mismo, puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias a nivel cuantitativo sean escasas generando en los trabajadores falta de estimulación de las capacidades personales, lo que implica un riesgo para la salud.

No obstante, al ser una dimensión interdependiente se relaciona con la influencia, oportunidades de desarrollo y apoyo social, las cuales al incidir positivamente ayudan a manejar niveles elevados de exigencias psicológicas cuantitativas de manera saludable.

#### **b. Exigencias psicológicas cognitivas**

Las exigencias de tipo cognitivo hacen referencia al manejo de los conocimientos, toma de decisiones, innovar ideas, memorizar y controlar varias cosas a la vez. Estas tienen relación con el diseño y contenido de las tareas, el nivel de complejidad y el tiempo a disposición. Así mismo, las exigencias no se las puede catalogar como negativas o positivas ya que dependen directamente de las posibilidades de desarrollo, si las empresas facilitan las oportunidades las personas podrán adquirir nuevos conocimientos favoreciendo el aprendizaje y el trabajo activo; por otro lado, si las posibilidades de desarrollo son escasas no se dará exigencias psicológicas cognitivas llevando a los trabajadores a la pasividad y estancamiento.

### **c. Exigencias psicológicas emocionales**

Este factor de carácter emocional se refiere a las exigencias para evitar involucrarse en la situación emocional derivadas de las relaciones interpersonales en el trabajo. Las exigencias psicológicas emocionales son más elevadas para las personas que brindan servicio a otras personas, ya que requieren la capacidad de entender la situación de estas y mostrar comprensión, no obstante, se debe buscar un equilibrio en las exigencias de tipo emocional para que el trabajador no se involucre o confunda los sentimientos de clientes o compañeros de trabajo. De acuerdo a actuales investigaciones, las exigencias psicológicas emocionales podrían ser la base para el burn out, ansiedad y fatiga psíquica o por compasión.

### **d. Exigencias psicológicas de esconder emociones**

Este factor se trata sobre las exigencias para mantenerse neutral independiente del comportamiento de los cliente, superiores o compañeros de trabajo. Estas exigencias inciden negativamente en los trabajadores cuando no tienen la oportunidad de opinar o expresar desacuerdo en procesos o decisiones que les afectan directamente, para lo cual solo resta esconder sus emociones. Estas exigencias están presentes en todo trabajo colectivo y su origen radica en la falta de apoyo, sin embargo, para reducir el riesgo de este factor se debe fomentar el apoyo social en el trabajo, la calidad de liderazgo y la formación en habilidades de manejo de estas situaciones.

## **2.5.2 Doble presencia**

La doble presencia hace referencia a la conciliación de las exigencias del ámbito laboral o doméstico. En la actualidad, si bien existe igualdad de género brindando las mismas oportunidades y condiciones tanto a hombres como a mujeres, persiste la concepción de que las mujeres deben responsabilizarse y realizar mayor parte del trabajo en el hogar, sin considerar si tienen o no una situación laboral estable. La realización de las tareas del ámbito laboral y del ámbito doméstico aumenta las demandas y horas trabajo, generando la *doble jornada* o sobrecarga simultánea de trabajo en las mujeres causando un desgaste de mayor cantidad de esfuerzo y dedicación en comparación a los hombres.

### **2.5.3 Control sobre el trabajo**

Este apartado se centra en el control del que dispone el trabajador sobre las condiciones de trabajo como la influencia o autonomía y desarrollo de habilidades, lo cual es de suma importancia ya que en ello radica el trabajo activo y el aprendizaje.

#### **a. Influencia**

La influencia se refiere al grado de autonomía del que dispone una persona en la realización, orden y cantidad de sus tareas, en los métodos que emplea para realizar sus actividades en el trabajo. Así mismo, este factor hace referencia a la toma de decisiones y el nivel de participación en la organización.

Algunas investigaciones han demostrado que el bajo nivel de influencia se liga directamente con los riesgos a sufrir algunas enfermedades como: trastornos cardiovasculares, cuadros de desequilibrio mental, trastornos musculoesqueléticos, estrés, etc., debido a que los trabajadores no tienen la autonomía de frenar las actividades que generan estas afecciones de la salud.

Para prevenir los efectos nocivos de la incidencia negativa de la influencia es necesario promocionar la autonomía de los trabajadores en el diseño y planificación de las tareas que se les asignarán, con el fin de potenciar la participación efectiva.

#### **b. Posibilidades de desarrollo en el trabajo**

Este factor se refiere a las oportunidades de las que dispone un trabajador al realizar sus actividades, como: aplicar o adquirir conocimientos, habilidades y experiencia. Así mismo, las posibilidades de desarrollo se ven ligadas a la complejidad y variedad de las tareas, ya que la monotonía y pasividad causa efectos nocivos en el personal.

Las actividades laborales deben permitir el incremento de conocimientos y experticia de los trabajadores, fomentando trabajos creativos y la innovación ya que contribuye la base del aprendizaje activo. De acuerdo a muchas investigaciones, las posibilidades de desarrollo son fundamentales para la salud, ya que la incidencia negativa provoca más ausencias, enfermedades y hasta la separación del mercado laboral. Para prevenir o corregir los efectos

negativos en este factor, es necesario generar oportunidades de desarrollo personal y profesional.

#### **c. Control de los tiempos a disposición**

El control de los tiempos a disposición se refiere al margen de autonomía que los trabajadores manejan en relación a los tiempos y descansos, entre este último se considera a: pausas, vacaciones y ausencias de corta duración. Así mismo, este factor considera la organización temporal de las actividades laborales. El control de los tiempos a disposición, de incidir positivamente, constituye un factor fructuoso para las condiciones de trabajo y la compatibilidad de la vida laboral y doméstica.

Las investigaciones realizadas por el Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) y datos de la encuesta de Navarra, permiten determinar que el control de los tiempos a disposición se liga fuertemente con la satisfacción laboral, vitalidad y estrés, debido a que si un trabajador no posee suficiente autonomía sobre su tiempo no podrá disponer, a su criterio, cuando necesita un descanso o cuando es imperativo ausentarse por inconvenientes de índole familiar, lo que genera la percepción de limitación de la libertad.

#### **d. Sentido del trabajo**

Este factor hace referencia a que las personas relacionan el trabajo con otros fines, aparte del ingreso económico como la utilidad, importancia social, el aprendizaje, entre otros. El sentido del trabajo contribuye para enfrentar las exigencias del trabajo de forma más positiva, por lo tanto, este factor se corresponde como una forma de adhesión a las tareas del trabajo o la carrera, mas no necesariamente a la empresa.

Los trabajadores, al visualizar la importancia de su contribución a la consecución de los objetivos y metas organizacionales, incrementan el sentido del trabajo lo que conlleva aumento de dedicación y esfuerzo en sus actividades laborales. La falta de sentido es uno de los factores más estresantes e incurren de forma negativa para la salud y la fatiga. Para evitar los efectos nocivos de la incidencia negativa del factor sentido del trabajo, los trabajadores deber poder experimentar los resultados de su esfuerzo cotidiano para los

objetivos organizacionales, influir en las condiciones que lo afecten directamente y variar las actividades.

#### **e. Compromiso**

El factor compromiso se refiere a implicación de cada trabajador en la empresa, considerando las tareas laborales y las circunstancias en las que se desenvuelve. El compromiso se fundamenta en el sentido del trabajo y el intercambio de beneficios materiales y emocionales entre el trabajador y la empresa. El compromiso de los trabajadores se puede evidenciar en la categoría en la que piensa: *ellos*, que implica diferenciación de la empresa, o *nosotros*, que muestra identificación con la organización.

Así mismo, el compromiso hace referencia a la identificación de los trabajadores con los problemas y objetivos de la organización. Para evitar los efectos nocivos de la incidencia negativa de este factor algunas empresas han optado por el incentivo salarial o reparto de beneficios y acciones para los trabajadores de acuerdo a su desempeño.

### **2.5.4 Apoyo social y calidad de liderazgo**

El ser humano por naturaleza es un ente social, por ende, las relaciones entre las personas en el trabajo es un factor de suma importancia para la salud. La posibilidad de relación, desde un punto funcional para las empresas, representa la ayuda o el trabajo en equipo entre compañeros y superiores para realizar adecuadamente sus labores, por otro lado, el sentimiento de grupo es el componente emocional.

#### **a. Posibilidades de relación social**

Este factor hace referencia a las condiciones en el trabajo que facilitan la relación con los compañeros del trabajo, esta es la condición principal para que se dé el apoyo en el trabajo. La falta de posibilidades de relación social radica en la carga laboral, el aislamiento u otras condiciones físicas como el ruido, por ejemplo, que limitan la comunicación necesaria entre los trabajadores. Así mismo, las posibilidades de contacto social ejercen un efecto de moderación de riesgos para personas que trabajan bajo muchas exigencias.



### **b. Apoyo social de los compañeros**

El apoyo social de los compañeros constituye en recibir ayuda oportuna por parte de los compañeros para realizar adecuadamente el trabajo. La falta de apoyo social de los compañeros se origina en las prácticas deficientes de la gestión del personal lo que limita la cooperación y la formación de equipos de trabajo, generando más estrés, enfermedades y mayor mortalidad en el personal. El apoyo social representa el aspecto funcional de los factores relacionados con las redes sociales en las empresas.

El apoyo social entre compañeros es un elemento importante para los trabajadores, por ello, se debe prevenir circunstancias que generen efectos negativos en el personal, como por ejemplo formas de organización que impliquen mayor competitividad, metas individuales, o salarios variables, lo que limitan el apoyo social entre compañeros.

### **c. Apoyo social de los superiores**

El apoyo social de los superiores constituye la ayuda oportuna brindada por los superiores, facilitando la realización satisfactoria del trabajo. La carencia de apoyo social de los superiores radica en la falta de procedimientos adecuados de gestión del personal que fomenten el rol del superior como apoyo constante para el trabajo individual y en equipo.

El apoyo social de los superiores también forma parte del aspecto funcional de las dimensiones de relación social, al igual que el apoyo de los compañeros, ya que constituye la importancia del soporte de los superiores para la realización adecuada del trabajo. La falta de este factor conlleva consecuencias graves para la salud, por lo que es importante introducir mejoras en la calidad de liderazgo y refuerzo, en busca de prevenir o controlar los efectos perjudiciales de la incidencia negativa de este factor.

### **d. Calidad del liderazgo**

La calidad de liderazgo se refiere al papel de los superiores inmediatos en la gestión de equipos humanos, en cuanto al manejo del personal y la capacitación que tienen para aplicar el liderazgo adecuadamente. Así mismo, la calidad de liderazgo hace referencia a las habilidades de dirección que ejercen los superiores inmediatos para garantizar el crecimiento personal y profesional, la motivación y el bienestar del personal.

La incidencia positiva de la calidad de liderazgo se relaciona directamente con la salud, en especial con la buena salud mental, la vitalidad y bajos índices de estrés. Para evitar la mala calidad de liderazgo es necesario formar apropiadamente a los mandos superiores, para que adquieran habilidades suficientes para realizar una gestión del personal justa, democrática, responsable y clara. Del mismo modo, es imprescindible que toda organización ponga de manifiesto las normas en relación al manejo del personal, en cuanto a conductas y actitudes intolerables, y sobre la importancia del desarrollo del personal para la empresa.

#### **e. Sentimiento de grupo**

Las personas adultas pasan gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, por ello, es importante que exista buen ambiente laboral y relaciones interpersonales adecuadas para que un individuo se sienta satisfecho en su entorno. Esto se puede evidenciar a través del sentimiento de grupo, ya que hace referencia al reconocimiento del personal como parte del colectivo que trabaja a diario en una empresa.

El sentimiento de grupo puede considerarse como indicador de calidad de las relaciones sociales, ya que corresponde al componente emocional del apoyo social y las posibilidades de desarrollo dejando a relucir los efectos de estos factores en la salud mental de los trabajadores.

#### **f. Previsibilidad**

La previsibilidad corresponde a la disponibilidad de la información adecuada y a tiempo para que los trabajadores puedan realizar su trabajo de forma correcta. Así mismo, este factor hace referencia a si un trabajador tiene la información necesaria para adaptarse a los cambios a nivel tecnológico, estructural, metodológico, etc. La falta de previsibilidad radica en la ausencia de información o comunicación ineficiente, generando falta de transparencia en la gestión de la información.

La falta de previsibilidad influye directamente en la salud mental y en la vitalidad de los trabajadores; por ello, es necesario aplicar estrategias de prevención como el desarrollo de políticas o herramientas para la comunicación eficaz en la empresa.

#### **g. Claridad del rol**

El factor claridad del rol se refiere al conocimiento específico de las tareas, objetivos, recursos y margen de autonomía en el trabajo, es decir, es el conocimiento que debe tener cada trabajador sobre su puesto de trabajo y el del resto de personas en la empresa.

La falta de definición del rol es un factor muy estresante debido a la incertidumbre que genera la realización de las tareas o sobre el nivel de independencia que un trabajador tiene, provocando fatiga, síntomas cognitivos de estrés e, inclusive, mala salud mental.

#### **h. Conflicto de rol**

El conflicto de rol se refiere a las exigencias contradictorias que se pueden dar en el trabajo, lo que puede generar conflictos de carácter profesional. Esto sucede cuando un trabajador debe realizar tareas contradictorias, con las que está en desacuerdo o que, inclusive, suponen conflictos éticos cuando las cosas que tenemos que hacer entran en conflicto con los valores personales.

### **2.5.5 Compensaciones del trabajo**

Las compensaciones del trabajo representan la retribución entre el esfuerzo elevado y su nivel de recompensa. Los trabajadores entienden como compensaciones en el trabajo al control de estatus, la estima y el salario. En cuanto a la estima se considera el apoyo social y el trato justo; mientras que el control del estatus se refiere a la estabilidad laboral.

#### **a. Estima**

El factor estima hace referencia al reconocimiento y al trato justo de los superiores, producto del esfuerzo realizado en el trabajo. La incidencia negativa en relación a este factor se relaciona con los métodos no participativos en la gestión del personal, inequidad en las promociones, inequidad en la asignación de tareas, entre otros.

#### **b. Inseguridad sobre el futuro**

La inseguridad sobre el futuro se refiere a la preocupación, a la pérdida del empleo o a otros cambios de las condiciones del trabajo como: el horario, contrato, salario, etc. Este factor se

relaciona con la estabilidad del empleo y la posibilidad de conseguir otro empleo en el mercado laboral, así mismo, su influencia en cada trabajador varía dependiendo de las responsabilidades o cargas familiares.

La inseguridad sobre el futuro también considera otras condiciones del trabajo como la movilidad, formas de pago y carrera profesional, ya que en conjunto con el horario y el salario tienen gran incidencia en la salud de los trabajadores. Para minimizar la constante inseguridad sobre el futuro es importante que la organización del trabajo promueva oportunidades de control sobre los cambios de las condiciones del trabajo.

## 2.6 CONSECUENCIAS DE LA INCIDENCIA NEGATIVA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Cortés (2007) afirmó, que los factores psicosociales dan lugar a la aparición de varios efectos que pueden originar adversas consecuencias para la salud de los trabajadores.

La salud y el bienestar de los trabajadores se derivan de la congruencia entre las condiciones del ambiente laboral, extra laboral o individual, con las expectativas y necesidades de cada persona, por lo que al incidir negativamente, alguna de estas condiciones de forma independiente o conjunta generan diversas consecuencias para el personal a nivel psicológico, psicosomático y psicosocial. La teoría de Cortés sobre las consecuencias de los factores psicosociales se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 3: *Efectos de los factores psicosociales en la salud*  
Fuente: Cortés, 2007, p.597

A continuación se examina con detenimiento los efectos más complejos para la salud de acuerdo a la Enciclopedia de la OIT (1998).

### **2.6.1 Efectos psicológicos:**

#### **a. Alcoholismo / Tabaquismo / Drogadicción**

El consumo del tabaco, el alcohol y las drogas entre los trabajadores se asocia con la reducción del estrés y de las respuestas emocionales producto de las condiciones del trabajo como: ansiedad, irritabilidad y depresión.

No obstante, los efectos de estas sustancias son transitorios, por lo que las alteraciones del humor y del ánimo aparecen de forma recurrente, generando malestar constante del consumidor y de los que lo rodean. El efecto del consumo constante de estas sustancias provoca dependencia, pues son concebidas como una vía de escape de las experiencias de estrés o problemas en general.

El consumo de alcohol, tabaco y drogas genera problemas de salud, comportamiento y rendimiento que se hacen constantes en la vida de los trabajadores, repercutiendo perjudicialmente en la situación laboral y familiar del personal.

No obstante, se debe considerar que el consumo de estas sustancias, en especial del alcohol, depende de varios componentes de la vida de las personas entre estos:

“aspectos socioculturales (esto es, la oferta de alcohol y la tolerancia, excusa o, incluso, promoción de su consumo), socioeconómicos (relativos al precio del alcohol), ambientales (dado que la regulación legal de la publicidad y de la autorización de la venta de alcohol influye en la propensión del público a consumirlo), interpersonales (como el hábito familiar de consumo) y profesionales, tales como el estrés en el trabajo.” (Enciclopedia OIT, 1998, citado en Gorman 1994).

### **2.6.2 Efectos psicosomáticos:**

#### **a. Insomnio**

El insomnio constituye la perturbación más frecuente del sueño, que se presenta como un estado transitorio o un padecimiento crónico, siendo el estrés la causa principal de este fenómeno. El estrés influye en el sueño debido a que produce algunos cambios a nivel del sistema cerebral y en funciones orgánicas que perturban los ritmos circadianos. (Enciclopedia OIT, 1998, citado en Gillin y Byerly, 1990).

El insomnio puede generar disminución del rendimiento, ya que las personas no pueden desempeñarse adecuadamente debido a las pocas horas de descanso que han tenido durante la noche, lo que afecta su desempeño e, inclusive, su estabilidad laboral.

#### **b. Enfermedades cardiovasculares**

En la actualidad, las enfermedades cardiovasculares constituyen la principal causa de mortalidad en el mundo. Las principales causas de las enfermedades cardiovasculares están relacionadas con las malas condiciones del ambiente laboral: grasas saturadas en las dietas, tabaquismo y la falta de ejercicio físico.

De acuerdo a la teoría demandas - control (Enciclopedia OIT, 1998), los trabajadores con mayores demandas, escaso control y apoyo durante un tiempo prolongado son más propensos a desarrollar efectos fisiopatológicos nocivos para el sistema cardiovascular.

#### **c. Problemas gastrointestinales**

De acuerdo a la Enciclopedia OIT (1998), el estrés psicológico contribuye a las lesiones ulcerosas del estómago, aumentando el factor de riesgo de los siguientes trastornos:

##### **- Úlcera gástrica**

Algunos estudios han demostrado que las personas expuestas a estrés agudo son más propensas a desarrollar úlceras, debido a que son más propensas a cambiar sus hábitos alimenticios o a ingerir comida menos sana. Así mismo, la reactivación o generación de la

sintomatología de la úlcera se relaciona a las amenazas personales o frustraciones en el trabajo.

De acuerdo a un artículo publicado por el Instituto Superior de Ciencias Medicas de la Habana (2002), existen tres dimensiones relacionadas a la aparición de úlceras: física, psíquica y socio epidemiológico. No obstante, el principal detonador de las úlceras son ciertos factores ambientales que generan tensión emocional, relacionadas principalmente con el trabajo como: agotamiento crónico, mala situación económica, esfuerzo intelectual prolongado, etc.

#### **- Síndrome del colon irritable**

El síndrome de colon irritable se define “como la alteración del hábito intestinal asociada a dolor abdominal, en ausencia de signos físicos anormales” (Enciclopedia OIT, 1998, p. 68). Estas molestias de la digestión se relacionan con la mala alimentación resultado del estrés, al consumo de grasas saturadas en los hábitos alimenticios y poco ejercicio realizado por la sobrecarga de tareas y responsabilidades.

#### **- Dispepsia no ulcerosa**

La dispepsia no ulcerosa se caracteriza por flatulencia y sensación de plenitud, náuseas y sensación de ardor abdominal. De acuerdo a varios estudios (Enciclopedia OIT, 1998), las personas con este cuadro mostraron estar expuestas a mayor cantidad de acontecimientos estresores como a trastornos de ansiedad, debido a las circunstancias inadecuadas del entorno laboral.

#### **d. Trastornos musculoesqueléticos**

Varias investigaciones demuestran que los factores psicosociales del trabajo inciden en la aparición de trastornos musculoesqueléticos, entre los más sobresalientes tenemos el dolor en la espalda y miembros superiores (Enciclopedia OIT, 1998).

Algunos factores psicosociales como la precisión en el trabajo y el control de las tareas generan mayores molestias en la región cervical y en los hombros.

Las respuestas musculo-esqueléticas son consecuencia de la adaptación del organismo a las situaciones de estrés, no obstante, cuando los niveles de estrés sobrepasan la capacidad de adaptación del individuo genera trastornos musculo-esqueléticos.

### 2.6.3 Efectos psicosociales:

#### a. Absentismo

El absentismo constituye un comportamiento indicador de insatisfacción con las exigencias o condiciones del trabajo de acuerdo a una autoevaluación realizada por cada trabajador. El grado de insatisfacción o de efectos negativos de los factores psicosociales y de estrés se debe evaluar en relación a la duración, frecuencia y causas del absentismo.

### 2.6.4 Otros efectos negativos de la incidencia negativa de los factores psicosociales

#### a. Burn out

De acuerdo a la Enciclopedia OIT, “El burnout (“estar quemado”) es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Se ha conceptualizado como una experiencia de estrés individual embebida en un contexto de relaciones sociales complejas y que abarca el concepto que la persona tiene de sí misma y de los demás.” (Enciclopedia OIT, 1998, p.74). Es decir, El burn out constituye en los trabajadores la concepción de estar quemado, funcionar inapropiadamente y agotamiento debido a la sobre-exigencias del entorno laboral, lo que incide negativamente en el desempeño y en la salud mental.

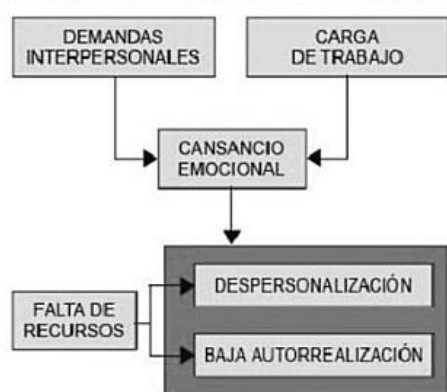


Gráfico N°4: Modelo de proceso del síndrome del trabajador quemado

Fuente: Fernández, 2010, p. 108

Este síndrome se origina, por un lado, en la inconformidad de los trabajadores con las expectativas del trabajo, la carga laboral, la autonomía y el apoyo social en una organización. No obstante la personalidad del trabajador también juega un papel fundamental en el burn out, ya que las personas más propensas a desarrollar este síndrome son los trabajadores más autoexigentes y con baja



tolerancia al fracaso. El resultado del burn out es “una actitud fría y despersonalizada hacia los demás, sentimiento de insatisfacción personal, depresión y somatizaciones, agotamiento físico (...)”.

Así mismo, el burn out es un estado diferente a estrés y a la depresión, debido a que el estrés es un estado transitorio mientras que este síndrome es permanente y crónico; del mismo modo la depresión se origina por muchas variables del contexto general de una persona, mientras que el burn out se produce por la incidencia negativa del contexto laboral. (Fernández, 2010)

#### **b. Mobbing o Acoso laboral**

Rivas (2003, p.15 citado en Piñuel) describe al mobbing como “el conjunto y deliberado maltrato social que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”. Por lo tanto, el mobbing constituye el acoso psicológico del que es víctima un trabajador que conlleva consecuencias catastróficas para la salud física y mental de los trabajadores.

Así mismo existen cuatro grupos de personas que comúnmente son víctimas del acoso laboral, no por ser parte de un grupo de personas sino porque los acosadores los ubican en tales grupo en busca de justificar sus razones. (Rivas, 2003)

- Personas sumamente inteligentes cuyo carisma los convierte en molestias y competencias constantes para el grupo de trabajo.
- Personas con algún impedimento físico.
- Las personas vulnerables por ser depresivos y necesitados de afecto, lo que genera en los acosadores la sensación de propiciar el abuso laboral.
- Las personas más trabajadoras y eficaces, ya que sus actividades exponen al resto.

El mobbing constituye un resultado desastroso para la salud mental y física de los trabajadores, ya que los acosadores bajan el autoestima y las posibilidades de relación social en el trabajo lo que repercute de forma negativa en la vida general del acosado.

## 2.7 CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES PARA LA EMPRESA

Fernández (2010), menciona que existe una gran variedad de signos para determinar la incidencia negativa de los factores psicosociales en una organización, entre estos podemos señalar: el absentismo, falta de cooperación entre los trabajadores, rotación, malestares físicos, disminución de la calidad. Sin embargo, la incidencia negativa de los factores psicosociales afecta tanto a las personas como a las empresas a las que pertenecen. En la actualidad a nivel mundial, las organizaciones buscan prevenir o corregir las condiciones que afectan a los trabajadores en la salud física, mental y social, ya que esta afectara directamente a la empresa en la productividad y la competitividad en el mercado laboral.

Fernández (2010) menciona las siguientes:

- *Disminución de productividad:* La incidencia negativa de los factores psicosociales genera que los trabajadores realizan lo mínimo e imprescindible de sus tareas, sin preocuparse por aumentar la productividad.
- *Aumento de absentismo:* El absentismo no es justificado, no obstante, las faltas por enfermedad si lo son. Por ende los trabajadores recurren a la enfermedad para ausentarse de la empresa y, en específico, de las situaciones que le generan estrés.
- *Petición de cambio de trabajo:* Los trabajadores realizan esta solicitud para cambiar de ambiente laboral debido a las agresiones que considera que sufre en su puesto de trabajo, así como el ritmo, variedad, horarios y autonomía.
- *Aumento de accidentabilidad:* La falta de seguridad no es el único motivo de los accidentes, también se pueden relacionar con: el ritmo de trabajo inadecuado, falta de comunicación y aislamiento.
- *Falta de orden u limpieza:* La falta de tiempo por el ritmo de trabajo genera que la limpieza quede en segundo plano, provocando diferencias entre trabajadores y afectando a la accidentalidad y productividad.

- *Mayor necesidad de supervisión:* La baja productividad de los trabajadores genera la necesidad de control constante, lo que, a su vez, repercute en la motivación del personal.

## **2.8 EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

La evaluación de la incidencia de los factores psicosociales permite determinar el estado actual de una empresa en relación a los riesgos existentes o probables, con el fin de salvaguardar el bienestar físico y mental del personal.

Navarro (Montmayeul et al., 1994) menciona que solo la aplicación de métodos psicométricos adecuados permite disponer de herramientas de evaluación oportunas para los factores psicosociales. Por lo tanto, solo las investigaciones profundas sobre los factores psicosociales garantizaran la validez y confiabilidad de una herramienta de evaluación, permitiendo obtener información valedera sobre la organización en la que se emplee.

Asimismo, Navarro (OIT, 1998) explica que existen tres razones para considerar la evaluación en la organización.

- I. Los factores psicosociales se relacionan con la seguridad industrial y salud ocupacional. Los efectos psicológicos y a nivel de los sistemas funcionales incrementan los riesgos de enfermedades ocupacionales, accidentes laborales, e inclusive, comportamientos adictivos como el tabaco o alcohol.
- II. Los factores psicosociales afectan la productividad de las empresas. La incidencia negativa de los factores psicosociales genera conductas de escape o evitación por lo que aumenta el absentismo y rendimiento de los trabajadores, comprometiendo la calidad y la productividad.
- III. A nivel internacional, la evaluación de los riesgos psicosociales es una obligación legal en la evaluación de riesgos. Así mismo, cada vez son más los países que conciben la evaluación de los factores psicosociales como parte fundamental en acuerdos políticos y económicos.

La evaluación de los factores psicosociales es un método apropiado para prevenir o corregir los riesgos a enfermedades ocupacionales, accidentes laborales y, a su vez, mejora la gestión y organización de las empresas.

### 2.8.1 Metodologías y técnicas

Cortés (2007) afirma que las técnicas y procedimientos a utilizar varían dependiendo de la naturaleza del problema en una organización. No obstante, cada técnica debe ser validada y requiere el contacto con los trabajadores. Cortés menciona las siguientes como importantes:

TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DEPENDIENDO DEL OBJETIVO DEL ANÁLISIS			
Hechos	Opiniones	Actitudes	Comportamiento del grupo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Escalas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Escalas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de grupo</li> <li>• Observación</li> </ul>

Gráfico N° 5: *Efectos de los factores psicosociales en la salud*

Fuente: Cortés, 2007, p. 598

Las técnicas mencionadas permiten levantar información de forma objetiva y oportuna, lo que permite establecer la situación actual de una empresa.

- *Encuesta:* Esta técnica consiste en la utilización de cuestionarios con preguntas, ya sea abiertas o cerradas, con el fin de recolectar la opinión de cada trabajador.
- *Entrevista:* Esta técnica emplea la conversación, entre dos o más personas, en la que se busca obtener información de forma directa. Las principales ventajas radican en que el entrevistador puede detallar las reacciones, aclarar y aumentar la información. No obstante, también se debe considerar que la información se puede sesgar debido al anonimato.
- *Observación:* Esta técnica permite recolectar información viendo y escuchando los acontecimientos a diario. La principal ventaja de esta técnica es que se estudia los hechos directamente y no requiere cooperación por parte de los trabajadores.

- *Técnicas de grupo o Focus group*: Esta técnica permite obtener información a través de la opinión de varias personas que reúnen alguna característica en común. Las personas que participan pueden escuchar la opinión del resto y confirmarla o invalidarla, no obstante, esta técnica al ser aplicada erróneamente puede generar que la información dada sea solo una queja y no datos objetivos.

### **2.8.2 Encuestas para evaluar factores psicosociales**

Los factores psicosociales es un tema que se ha profundizado por varios puntos teóricos, así mismo, estos estudios han permitido el desarrollo de encuestas determinen la presencias de riesgos psicosociales en una empresa. Los test para ser considerados como efectivos deben reunir algunos requisitos como Navarro menciona:

- Diseño adecuado en cuanto a la estructura, procedimientos, secuencias de mediciones e intervenciones.
- Conceptualización (sustento científico) y operacionalización (fundamento metodológico) adecuada de la exposición a los factores psicosociales de riesgo.
- Análisis adecuado de los datos que permita explicar la situación presente.
- Validez de la evaluación.

Las principales encuestas validadas que se han desarrollado y aplicado alrededor del mundo son:

#### **a. Método INSHT**

De acuerdo a la Dirección de Seguridad e higiene de ASEPEYO (2005), este cuestionario es una herramienta de evaluación de los riesgos psicosociales, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

El test del INSHT se ha diseñado para recolectar la información que permita establecer la realidad de la incidencia de los factores psicosociales en una empresa. El ámbito para la utilización de este cuestionario es cualquier empresa, indistintamente de su tamaño o actividad.

El test examina 7 factores psicosociales a través de 75 preguntas cerradas para determinar las condiciones en las que se encuentran los factores psicosociales en una empresa.

<b>Factores psicosociales del INSHT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carga mental</li> <li>- Autonomía temporal</li> <li>- Contenido del trabajo</li> <li>- Supervisión / Participación</li> <li>- Definición del rol</li> <li>- Interés por el trabajador</li> <li>- Relaciones personales</li> </ul>

#### **b. Test de Navarra**

De acuerdo a Lahera y Góngora (2002), este test es una herramienta que busca determinar los niveles de incidencia de los factores psicosociales, desarrollado por técnicos del Servicio de Seguridad e Higiene en el trabajo y Formación del Instituto Navarro de Salud Laboral de España.

Este instrumento permite realizar un primer acercamiento al estado general de la empresa en el ámbito psicosocial, para determinar aquellas que requieren intervención inmediata.

El test de Navarra busca analizar 4 factores psicosociales a través de 27 preguntas cerradas y 2 preguntas extra para determinar el mobbing o acoso laboral.

<b>Factores psicosociales del Navarra</b>
Participación - Implicación - Responsabilidad Formación - Información - Comunicación Gestión del tiempo Cohesión del grupo

## **2.9 MÉTODO COPSOQ-ISTAS21**

El Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales nos provee toda la información que se presenta a continuación.

El CoPsoQ-istas21 es un test desarrollado por el *Centro Nacional de Investigación del Ambiente de Trabajo* de Dinamarca en el año 2000. No obstante, en el 2003 se realizó la adaptación española del test, llevada a cabo por el *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente, y Salud* quien publicó el test para ser dominio público y gratuito.

El test CoPsoQ-istas21 se ha convertido en un instrumento internacional ya que se ha traducido a 20 idiomas para permitir su aplicabilidad en cualquier empresa alrededor del mundo.

El test CoPsoQ-istas21 cuenta con un sustento teórico dado por grandes exponentes de la psicología, entre ellos: Karasek, Theorell, Johnson y Siegrist. El test se basa en la teoría del estrés *Demanda – Control* y el *Apoyo social*, descrita con anticipación en este proyecto.

Por otro lado, el *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente, y Salud* de España ha desarrollado tres versiones del test para ser aplicados dependiendo del tamaño de la empresa a examinar.

- Versión completa del ISTAS 21 enfocada a la investigación a nivel nacional o regional.
- Versión media del ISTAS 21 enfocado a empresas con más de 30 trabajadores.
- Versión corta del ISTAS 21 enfocado a empresa con menos de 30 trabajadores o para la auto-evaluación.

### **2.9.1 Principales características del CoPsoQ-istas21**

El test es un compendio de preguntas cerradas que busca indagar sobre la situación actual de una empresa en relación a los factores psicosociales. El test cuenta con las siguientes características:

- *Garantiza la participación de los agentes sociales:* El test es un método participativo, por lo que permite la intervención de todos los trabajadores de la empresa, indistintamente de su ubicación geográfica, puesto o nivel jerárquico.
- *Es un cuestionario estandarizado, valido y fiable:* El cuestionario es una herramienta estandarizada, a diferencia de otras técnicas que no permite su validez ni fiabilidad

como por ejemplo las entrevistas. El CoPsoQ-istas21 es un test desarrollado por el *Centro Nacional de Investigación del Ambiente de Trabajo* del Gobierno de Dinamarca y ha sido adaptado al español y otros 20 idiomas. Así mismo la metodología de adaptación y sus indicadores de validez y fiabilidad han sido publicados para que el test pueda ser utilizado a nivel mundial de forma apropiada.

- *Incorpora valores de referencia:* El disponer de valores de referencia permite la determinación de niveles de acción en la empresa. Los valores de referencia han sido obtenidos por el *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente, y Salud* en la población asalariada en España durante el 2005 y es considerada como aceptable para los índices en los tres tercios de exposición.
- *Triangula los resultados a través de la participación:* La triangulación es una técnica que facilita la validación de datos a través de la verificación cruzada de las visiones de todos los trabajadores, lo que permite obtener información completa y con credibilidad.
- *Facilita la acción sobre el origen de los riesgos:* La acción sobre el origen de los riesgos es un requisito técnico para la eficacia de la prevención. El test facilita la identificación de la raíz de la exposición de riesgo psicosociales para poder actuar oportunamente en la empresa.

### **2.9.2 Factores de análisis**

El test CoPsoQ-istas21 consta de 120 preguntas que busca evaluar 20 factores psicosociales compilados en 4 partes:

- *Contexto social y trabajo doméstico:* Esta parte busca establecer el contexto social y familiar de los trabajadores, a través de preguntas demográficas y de responsabilidad doméstica.
- *Condiciones de empleo y trabajo:* Las condiciones de trabajo se refiere al ambiente laboral del que se rodea un trabajador.



- *Las dimensiones de las exposiciones psicosociales:* Esta parte evalúa los factores psicosociales detallados en el presente proyecto en la ***Clasificación de los factores psicosociales***.
- *Salud y bienestar personal:* El test incluye una parte destinada a investigar el estado de la salud en general, salud mental y vitalidad en los trabajadores. Esta información permite complementar los resultados obtenidos en el análisis de los factores psicosociales.

### 2.9.3 Rangos de exposición

El test CoPsoQ-istas21 arroja los resultados dividiendo a la población en tres terciles o tres rangos de exposición:

Situación más favorable para la salud
Situación intermedia para la salud
Situación menos favorable para la salud

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

INDUCALSA en su constante búsqueda por el bienestar de sus trabajadores se ha propuesto evaluar todo factor que pueda incidir negativamente en la salud del personal, por ello han priorizado la detección de los riesgos físicos y psicosociales. Por tal motivo, en el año 2011, el área de Recursos Humanos y Seguridad Industrial invirtió todo su esfuerzo en determinar qué factores del ambiente laboral pueden constituir un riesgo físico para los trabajadores.

Asimismo, el área de Seguridad Industrial, en la planificación de actividades y objetivos para el 2012 se propuso la evaluación de los factores psicosociales, por ser considerado como una necesidad urgente en INDUCALSA.

El presente proyecto buscar alcanzar este objetivo, y a su vez superarlo con el diseño de una propuesta de respuesta a aquellos factores que tienen mayor incidencia en el personal de la empresa. El proyecto cuenta con la aprobación y colaboración del Jefe de Seguridad, Jefe de Recursos Humanos y Gerente Administrativo, quienes estipularon que su prioridad es el bienestar de los trabajadores, lo cual directamente influirá en los trabajos que realizan y de los cuales se beneficia la empresa.

Para poder intervenir en el bienestar de los trabajadores se tendrá que hacer una evaluación de su situación actual, para lo cual se cuenta con antecedentes de evaluación en cuanto a riesgos físicos, documentación de enfermedades ocupacionales e investigaciones de la dinámica familiar.

No obstante, para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores se debe realizar una investigación profunda sobre cómo afectan todos los factores a los trabajadores de INDUCALSA. Por tal motivo, la evaluación de los factores psicosociales es una prioridad de intervención oportuna lo cual garantice el bienestar y satisfacción del personal a corto y largo plazo.

### **3.1 Etapa 1: Preparación del trabajo de campo**

#### **3.1.1 Investigación de la información bibliográfica referente a los factores psicosociales y los métodos de evaluación existentes.**

La culminación de este proyecto requiere de un levantamiento de información oportuna y certera sobre los factores psicosociales, y así contar con un sustento teórico para el desarrollo del proyecto. Por lo cual se llevo a cabo una investigación profunda sobre las teorías que manejan grandes exponentes de la psicología como Villalobos, Álvarez Pedro, Moncada, Ricardo Fernández, entre otros.

La investigación bibliográfica brinda un sustento teórico para manejar y conceptualizar la información que se recolecta de la empresa, y así destacar aquellos datos que son de mayor relevancia para la selección de la herramienta y su posterior análisis.

#### **3.1.2 Investigación de información relevante en la organización.**

INDUCALSA cuenta con varios datos y estudios de la situación actual de la empresa y sus trabajadores, lo cual es de vital importancia para el desarrollo del presente proyecto. Esta información permite enmarcar los datos y resultados en la realidad de los trabajadores.

El **Departamento Médico** cuenta con documentación relevante sobre las enfermedades ocupacionales que presentan mayor frecuencia en el personal. Asimismo, uno de los principales objetivos del departamento médico es disminuir la prevalencia de accidentes laborales, a través del adiestramiento y capacitación en los procesos de patologías prevalentes dando énfasis a las enfermedades profesionales químicas, biológicas, ergonómicas y otras.

Del mismo modo, el departamento médico se ha planteado varios objetivos a cumplir durante el 2012, entre ellos se puede considerar (Programa anual de atención integral de salud en la industria INDUCALSA, 4 de enero del 2012):

- Disminuir un 50% los accidentes laborales, a través de actividades sensibilizadoras educativas e informativas y con la entrega de propuestas y solicitudes de cambios ergonómicos y medio-ambientales que puedan alterar negativamente la salud de los trabajadores.

- Crecimiento del 50% del cumplimiento de las medidas de seguridad impuestas en el reglamento de INDUCALSA, a través de charlas, material didáctico y mensajes de concientización y motivación en la consulta y post consulta.

Por otro lado, el departamento de **Trabajo Social** atravesado por cambio de personal, lo que dificulta la recolección de información. Por el momento no se maneja ningún tipo de documentación de visitas domiciliarias, ni registro de inconvenientes suscitados con el personal. No obstante, la actual trabajadora social manifiesta gran interés por los resultados que arroge la evaluación de los factores psicosociales, ya que le permitirán estructurar sus funciones en base a una investigación profunda y adecuada de las percepciones que tienen los trabajadores sobre el lugar y el ambiente de trabajo.

El departamento de **Seguridad Industrial**, ha realizado varios estudios sobre aquellos factores del ambiente laboral que puedan constituir un riesgo para la salud física de los trabajadores. De acuerdo a la investigación de campo realizada el 5 de abril del 2009, se detectó los siguientes riesgos: Ergonómico (Pie y sentado), Químicos, Físico (Ruidos).

### **3.1.3 Decisión de alcance y unidades de análisis**

La evaluación de los factores psicosociales con mayor incidencia en la empresa INDUCALSA requería una determinación del alcance de la herramienta y de las unidades de análisis. Por ello, se mantuvo una reunión con el Jefe de Seguridad Industrial, Jefe de Recursos Humanos y Trabajadora Social, en la cual se presentó un listado de los principales factores psicosociales, dados por la Organización Mundial del Trabajo, con el fin de seleccionar aquellos factores que podrían tener mayor incidencia en el personal de acuerdo a la percepción de aquellos personal que se relacionan con mayor frecuencia con el personal.

Durante la reunión se utilizó una presentación digital la cual abarcaba los siguientes puntos:

- ¿Qué son los factores psicosociales?

Se presento la definición de factores psicosociales que se considera para la realización de este proyecto, considerando bajo qué condiciones se los puede considerar como un riesgo para el personal.

- ¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales y la salud?

La relación existente entre la salud y los factores psicosociales juega un papel de vital importancia, ya que ambos determinan el bienestar y el desempeño de los trabajadores, por lo cual se evidenció la frágil dependencia de ambos y cómo la intervención en los factores psicosociales garantiza la salud de los trabajadores.

- Los factores que se deben considerar: Características del individuo, medio extralaboral y medio laboral.

Los factores psicosociales no solo se consideran frente al trabajo que una persona realiza, sino con toda condición que rodea al ser humano. Por ello, es de vital importancia concientizar a los involucrados sobre la relevancia de las características del individuo, el medio extralaboral y el medio laboral para el bienestar y la salud de los trabajadores.

- Clasificación de los factores psicosociales.

La clasificación de los factores psicosociales mostrada a los directivos de la empresa se deriva de la taxonomía dada por la Organización Internacional del Trabajo, y se presentó con el fin de determinar los factores que tienen mayor incidencia en el personal de INDUCALSA. Lo cual se realizó a criterio de los participantes por ser las personas con mayor interacción y con tareas direccionadas a garantizar el bienestar de los trabajadores.

La presentación que sirvió de herramienta para esta etapa del proyecto se presenta en el Anexo N°2.

Finalizada la presentación cada uno de los participantes seleccionó aquellos factores que, según su experiencia en la empresa, son de mayor interés para la evaluación. No obstante, para poder seleccionar los factores de mayor relevancia para todos los participantes, se optó por emplear la validación cruzada para distinguir aquellos factores que eran de vital importancia.

Tras la validación cruzada se pudo obtener los siguientes factores como los más destacados:

1. Factores referentes a la organización

- La jornada de trabajo
- El diseño del entorno

- Claridad y sobrecarga de los roles asignados
- Estilo de dirección
- Clima y cultura organizativos (Por la amplitud del tema se consideró relevante los subtemas de Compromiso Organizacional y Sentido del trabajo).
- Etapas de la carrera profesional

## 2. Factores referentes a la tarea

- Autonomía y control
- El ritmo del trabajo
- Carga de trabajo
- Contenido de las tareas
- Control de la tarea
- Complejidad de la tarea

## 3. Factores individuales

- Resistencia
- Género, estrés en el trabajo y enfermedad
- En esta parte consideraron de vital importancia evaluar cómo afecta la vida familiar en la salud de los trabajadores.

## 4. Factores interpersonales

- Socialización
- Apoyo social

## 5. Factores de seguridad

- Seguridad en el empleo

Una vez seleccionados aquellos factores que, según los participantes, tenían mayor incidencia en el personal se optó por dejar un espacio abierto para arrojar ideas sobre factores que no se hayan mencionado y que podrían ser trascendentales para la salud de los trabajadores. Entre estos se mencionó a la vida y dinámica intrafamiliar y al compromiso organizacional, considerándolos como relevantes en la investigación de campo.

Otro de los objetivos de la reunión fue esclarecer los motivos por los cuales el cuestionario debe ser aplicado a la totalidad del personal. La razón principal radica en que el cuestionario recoge la opinión o la percepción de los trabajadores, por lo tanto si se restringe a una muestra significativa de la población, esta puede sesgarse positiva o negativamente generando una respuesta errónea de la realidad de la empresa. No obstante, si el cuestionario es aplicado a la totalidad del personal se garantiza que todos los trabajadores puedan aportar con su opinión y, por tanto, reflejar la situación actual en INDUCALSA.

Del mismo modo, la reunión fue planificada con el fin de identificar las variables que se consideraban influyentes en los resultados de la evaluación. Las variables seleccionadas para el análisis fueron Género y Edad, lo cual permitirá distinguir aquellos segmentos de la población con mayor índice de incidencia negativa de factores psicosociales, y de acuerdo a ello seleccionar las acciones preventivas y correctivas más apropiadas diferenciando el personal al que se dirige con mayor urgencia.

### **3.1.4 Diseño de las herramientas para evaluar los factores psicosociales**

#### **3.1.4.1 Definición de la herramienta**

La definición de la herramienta es fundamental para la evaluación de los factores psicosociales, pues de este depende el levantamiento de datos para un posterior análisis de la actual situación en la que se encuentra el personal de INDUCALSA, y con ello poder proponer un programa enfocado a los segmentos de población que requieran una intervención urgente y a largo plazo, con objetivos y tareas definidas.

Para poder seleccionar la herramienta adecuada para el personal de esta organización, se tomó como base la lista de factores seleccionados por el Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Seguridad Industrial y la Trabajadora Social.

La herramienta preferida para el levantamiento de información fue el cuestionario, ya que permite obtener información específica de cada trabajador de forma fácil y objetiva.

Se seleccionó al ISTAS 21 por ser un test avalado internacionalmente y por su amplitud de factores psicosociales, de salud y satisfacción que están acordes al interés de los directivos de la empresa.

### 3.1.4.2 Adaptación del cuestionario

El ISTAS 21 si bien cuenta con varios estudios que respaldan su efectividad, es un test desarrollado enfocándose en otra población con distintas características ambientales, legales e inclusive culturales, por los que el test debe ser adaptado a la realidad laboral de la empresa y al contexto nacional.

En primera instancia se debe considerar el lenguaje y las palabras que utiliza el test, ya que fue generado para la población trabajadora de España, quienes manejan otro vocabulario y se desenvuelven en otro contexto cultural.

Un punto importante a considerar es que un 87% del personal de INDUCALSA se encuentra en el área de producción, quienes, casi en su totalidad, tienen un nivel de educación secundaria lo cual impide el uso de términos técnicos o complejos, ya que pueden generar confusión o malas interpretaciones, impidiendo el correcto desarrollo de la evaluación.

Por ello, la adaptación del Test ISTAS 21 a la realidad del Ecuador y de la población de INDUCALSA permite garantizar los resultados obtenidos sean confiables y apegados a la realidad del personal de la empresa.

No obstante, como se mencionó con anterioridad en la recopilación bibliográfica, el ISTAS 21 maneja tres versiones enfocadas a distintos objetivos y grupos poblacionales, por tal motivo, se empleó la versión media del ISTAS 21, ya que, en la actualidad, la empresa cuenta con 284 trabajadores. La versión media consta de 36 preguntas cerradas y de opción múltiple, las cuales fueron analizadas cautelosamente para que arrojen información veraz y objetiva.

La adaptación del cuestionario, a parte de los mencionados con anterioridad, significó varios cambios en su estructura original, entre estos se debe considerar:

1	El primer apartado del test se dividió en dos partes: factores demográficos y doble presencia. En cuanto a factores demográficos se refiere, solo se agregaron
---	--



	preguntas generales sobre el área en la desempeñan sus funciones, edad, genero, hijos y estado civil, lo cual se realizó con el fin de recolectar información adecuada para el posterior análisis de los datos, y así cotejar la información de acuerdo al interés de la empresa. Por otro lado, la segunda sección consta de preguntas para levantar datos sobre la doble presencia, para lo cual se mantuvieron las preguntas de la versión original del test.
2	Durante la adaptación del ISTAS 21, se advirtió sobre preguntas que son innecesarias, debido a que se puede obtener esta información de la nómina que maneja Recursos Humanos.
3	La pregunta sobre el tipo de contrato se elimina, ya que todo el personal tiene contrato fijo como norma de la empresa.
4	La pregunta sobre las horas de trabajo se elimina, ya el personal trabaja las 40 horas de ley y hasta un límite de 10 horas extra por semana.

Tabla N°2: *Adaptaciones realizadas en el cuestionario ISTAS 21*

### **3.1.5 Factores y preguntas del ISTAS 21**

El cuestionario fue adaptado a la realidad laboral de la empresa y al contexto nacional con el fin de validar su aplicabilidad para INDUCALSA, no obstante, se conservó los 20 factores psicosociales de análisis y las preguntas referentes a la salud y satisfacción. Las preguntas correspondientes a cada factor psicosocial se pueden detallar en el Anexo N°3.

### **3.1.6 Diseño del programa de sensibilización**

Para el diseño del proceso de sensibilización se realizó una reunión con el Jefe de Seguridad Industrial, para poder conocer que vías de comunicación masiva se utilizan con mayor frecuencia en la empresa y, a su vez, determinar cuáles son los mejores medios para permitir al personal conocer sobre el proceso que se llevaría a cabo. Tras la reunión se acordó emplear los siguientes medios:

- Taller de sensibilización que permita conocer los objetivos, información teórica y el proceso de la evaluación de los factores psicosociales con mayor incidencia en el personal de INDUCALSA.

- Volantes que copilen la mayor cantidad de información relevante sobre el proceso.
- Afiches con mensajes motivacionales, para generar compromiso y apertura con el proceso.

Del mismo modo, la reunión permitió determinar el alcance esperado con el programa de sensibilización, ya que se establecieron objetivos claros sobre el proceso:

- Aumentar el nivel de concientización de los efectos negativos de los factores psicosociales.
- Impartir los conocimientos relativos a los factores psicosociales al personal.
- Difundir el proceso de evaluación de los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en INDUCALSA.
- Garantizar la confidencialidad de los datos a recolectarse.
- Impulsar la cooperación por parte del personal de INDUCALSA.

De acuerdo a lo convenido en la reunión con el Jefe de Seguridad Industrial, se diseñó un programa de sensibilización, el cual se puede apreciar en su totalidad y detalle en el Anexo N°4.

## **3.2 Etapa 2: Trabajo de campo**

### **3.2.1 Aplicación de pruebas piloto**

Una vez adaptado el ISTAS 21 a la realidad de la población de INDUCALSA, se realizó una aplicación piloto, con el fin de determinar que el test era entendible y que manejaba palabras fáciles de asimilar por el personal de la empresa.

El test piloto se aplicó a una persona de cada área que, de acuerdo al criterio del Jefe de Seguridad Industrial, podría presentar alguna duda sobre las preguntas o el lenguaje que maneja el test.

Como resultado de la evaluación piloto se pudo determinar que solo dos preguntas del test no eran comprensibles para los trabajadores, por lo cual se las alteró en busca de

garantizar la obtención de información veraz y oportuna sobre la situación actual de la empresa en relación a la incidencia de los factores psicosociales.

### **3.2.2 Aplicación de las reuniones del programa de sensibilización**

Los talleres del programa de sensibilización se llevaron a cabo de acuerdo a lo previsto, el expositor fue el Jefe de Seguridad Industrial quien por conocer e interactuar más frecuente con los trabajadores captó su atención e interés. Asimismo, los talleres tuvieron una duración de 20 minutos, en los que se expuso el contenido y los fines del proceso de evaluación.

Asimismo, las carteleras se publicaron en las áreas más transitadas por los trabajadores como en el comedor de la empresa, en Recursos Humanos y Seguridad Industrial.

Por último, los volantes estuvieron repartidos en las distintas áreas para que los trabajadores pudieran obtenerlas sin ninguna restricción.

### **3.2.3 Proceso de distribución y recolección de los cuestionarios**

El proceso de evaluación de los factores psicosociales debe ser conocido y detallado a los trabajadores para evitar cualquier confusión o mal entendido durante el mismo. Por ello el proceso de distribución y recolección de los cuestionarios debe evidenciar transparencia y confianza a los trabajadores.

Los directivos de la empresa consideraron pertinente que los cuestionarios sean resueltos en casa para evitar interrupciones del proceso de producción de la empresa y, a su vez, promover la dedicación y compromiso de los trabajadores al tomar su tiempo y privacidad al resolverlo. Del mismo modo, el tiempo disponible para llenar el cuestionario fue de 2 días, considerando las demandas domésticas que deben realizar diariamente.

## **3.3 Etapa 3: Análisis de resultados**

### **3.3.1 Informatización de los datos**

El test ISTAS 21 cuenta con un programa que permite informatizar los datos arrojados por la herramienta en la evaluación, facilitando y agilitando la tabulación de los datos.

Este programa está disponible en la página oficial de test vía internet, y constituye una herramienta que permite introducir los datos de acuerdo a la adaptación que se ha realizado previamente, lo que se debe a que el programa tiene como requisito para usar el programa el ingreso de los datos de la empresa como el personal, los cargos, las áreas, entre otros, y, a su vez, permite que los factores sean adaptados de acuerdo al criterio de los analistas.

Una vez introducida la totalidad de encuestas, el test arroja resultados de cada factor de forma individual o a través de un análisis cruzado de variables, lo cual facilita el trabajo de los analistas.

### 3.3.2 Variables

Las variables son características que sirven para establecer grupos de análisis, entre estos podemos mencionar a la edad, género, formación académica, etc. Las variables permiten segmentar a una población en grupos que cumplan las mismas características, con el fin de levantar información específica de esta agrupación y poder determinar causas y soluciones.

Para el presente proyecto se determinó las variables:

- Área de trabajo
- Género
- Edad

Sin embargo, no todas las variables se deben analizar para cada factor psicosocial ya que dependerá del factor, de la población de INDUCALSA y de sus resultados, para determinar que variables son de trascendental importancia en el análisis de los resultados. A continuación se presenta los factores y las variables de análisis considerados para cada factor psicosocial.

Factor Psicosocial	Área	Género	Edad
Exigencias psicológicas cuantitativas	X		
Doble presencia	X	X	
Esconder emociones	X		
Exigencias psicológicas emocionales		X	X
Exigencias psicológicas cognitivas	X		X
Posibilidades de desarrollo	X		X
Influencia	X		
Control de los tiempos a disposición	X		

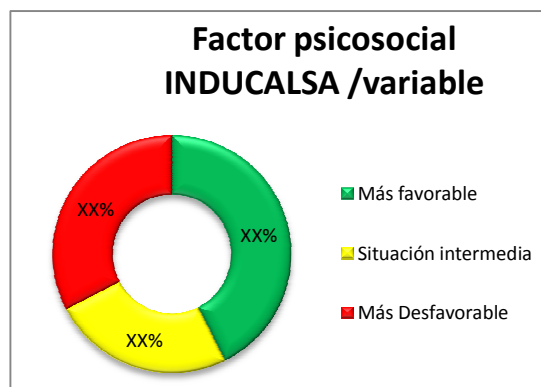
Sentido del trabajo	X		X
Compromiso		X	X
Previsibilidad	X		X
Claridad del rol	X		
Conflicto del rol	X		
Posibilidad de relación social		X	X
Apoyo social de los compañeros	X	X	
Apoyo social de los superiores	X	X	
Calidad de liderazgo	X	X	
Sentimiento de grupo		X	X
Inseguridad sobre el futuro		X	X
Estima	X	X	X

Tabla N°3: Factores psicosociales y las variables a analizar

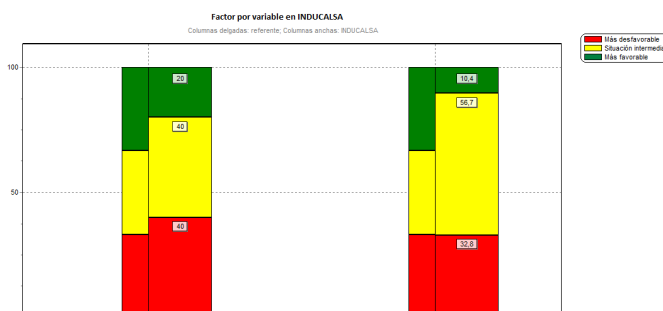
### 3.3.3 Gráficos de análisis

El análisis de los datos evidencia la situación actual en la empresa, no obstante, para facilitar el proceso se emplea gráficos que permitan visualizar los resultados de forma ágil y objetiva. Para el análisis que se presenta a continuación se utiliza dos tipo se gráficos, los que serán empleados de acuerdo a la necesidad y criterio de interpretación de cada factor psicosocial.

Los *pasteles* se utilizan para exponer los resultados del personal de INDUCALSA para cada factor y para cada variable, ya que permite visualizar las porciones que tiene cada rango de exposición en la totalidad del personal.



Las *barras* son gráficos que permiten comparar los resultados del personal de



INDUCALSA y los datos de la población referente del ISTAS 21 considerado como aceptable, con el fin de determinar si los índices de los rangos de exposición están dentro de la norma o el margen de

discrepancia para cada factor. El gráfico de barras se presenta en un eje X y Y mostrando el 50% y 100%, para que el observador pueda identificar si el segmento de población de cualquier rango de exposición se ubica sobre o por debajo del promedio del personal.

### 3.3.4 Distribución de frecuencias

El test ISTAS 21 es un test de opción múltiple, para facilitar la resolución y el análisis de la información. Las opciones de respuesta son 5: Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Solo alguna vez y Nunca.

Estas opciones permiten al analista determinar la fuente u origen de la incidencia negativa de cada factor a través de la distribución de frecuencias. Es decir, se particularizan las características de la exposición de acuerdo a la distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas que correspondan a un determinado factor. Esto permite identificar en que opción se condensa la mayor parte de respuestas y, con ello, el origen del problema.

La distribución de frecuencias se agrupa de la siguiente manera:

<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez + Nunca</i>
-----------------------------------	----------------------	------------------------------------

### 3.4 Presentación de resultados

El test ISTAS 21 fue aplicado a la totalidad del personal de INDUCALSA, con el fin de garantizar la recolección de la opinión de todos los trabajadores y, así, obtener resultados objetivos y claros para poder establecer medidas preventivas o correctivas apropiadas para este segmento de población.

El personal de INDUCALSA se distribuye en 4 áreas, las cuales se muestran a continuación con su correspondiente tasa poblacional:

<b>Personal de INDUCALSA</b>		
<b>ÁREA</b>	<b>N° EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración	11	3,9 %
Recursos Humanos	6	2,1%
Ventas	20	7%
Producción	247	87%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Tabla N°4: *Personal de INDUCALSA que respondió el cuestionario*

La cantidad poblacional correspondiente al género es:

<b>Personal de INDUCALSA</b>		
<b>GÉNERO</b>	<b>N° EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hombres	156	54,9%
Mujeres	128	45,1%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Tabla N°5: *Personal de INDUCALSA de acuerdo al género*

Del mismo modo, la cantidad poblacional correspondiente a la edad es:

<b>Personal de INDUCALSA</b>		
<b>Edad</b>	<b>N° EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos de 20 años	6	2,1%
Entre 20 y 25 años	91	32%
Entre 26 y 35 años	123	43,3%
Entre 36 y 45 años	52	18,3%
Entre 46 y 55 años	12	4,2%
Más de 55 años	4	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Tabla N°6: *Personal de INDUCALSA de acuerdo a la edad*

La tabla que se presenta a continuación muestra la prevalencia de la exposición, es decir, el porcentaje de trabajadores incluido en cada rango de exposición:

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
<div> <div>MÁS PROBLEMÁTICAS</div> <div>  </div> <div>MENOS PROBLEMÁTICAS</div> </div>	Exigencias psicológicas cognitivas	76,7%	22,4%	0,9%
	Control de los tiempos a disposición	71,1%	16,7%	12,3%
	Doble presencia	47,8%	44,2%	8%
	Exigencias psicológicas emocionales	45,7%	22,4%	31,9%
	Inseguridad sobre el futuro	43,9%	43,9%	12,3%
	Apoyo social de los compañeros	43,6%	18,8%	37,6%
	Previsibilidad	43%	33,3%	23,7%
	Estima	42,6%	27,0%	30,4%
	Exigencias psicológicas cuantitativas	41,6%	35,4%	23%
	Conflicto de rol	41,1%	58%	0,9%
	Claridad de rol	36,4%	40,9%	22,7%
	Posibilidad de relación social	35,9%	49,6%	14,5%
	Apoyo social de los superiores	34,2%	23,9%	41,9%
	Influencia	32,7%	24,5%	42,7%
	Calidad del liderazgo	28,4%	20,7%	50,9%
	Sentimiento de grupo	27,9%	34,2%	37,8%
	Esconder emociones	17,4%	40,9%	41,7%
	Posibilidades de desarrollo	12,5%	17%	70,5%
	Compromiso	12,5%	14,3%	73,2%
	Sentido del trabajo	4,3%	11,3%	84,3%

Tabla N°7: Factores psicosociales y sus resultados en INDUCALSA

La tabla muestra los factores psicosociales ordenados en función la situación favorable o desfavorable que representan para la salud. Es decir, aquellos factores que se ubican en la parte superior son los factores que constituyen una situación más desfavorable o problemática: y, del mismo modo, los factores localizados en la parte inferior son aquellos que significan una situación menos desfavorable o problemática.

De la misma forma, a continuación se presenta los mismos datos pero en una grafica que permite al lector visualizar la comparación entre los resultados obtenidos en INDUCALSA y los resultados de la población referente obtenida en el manual del Test ISTAS 21.



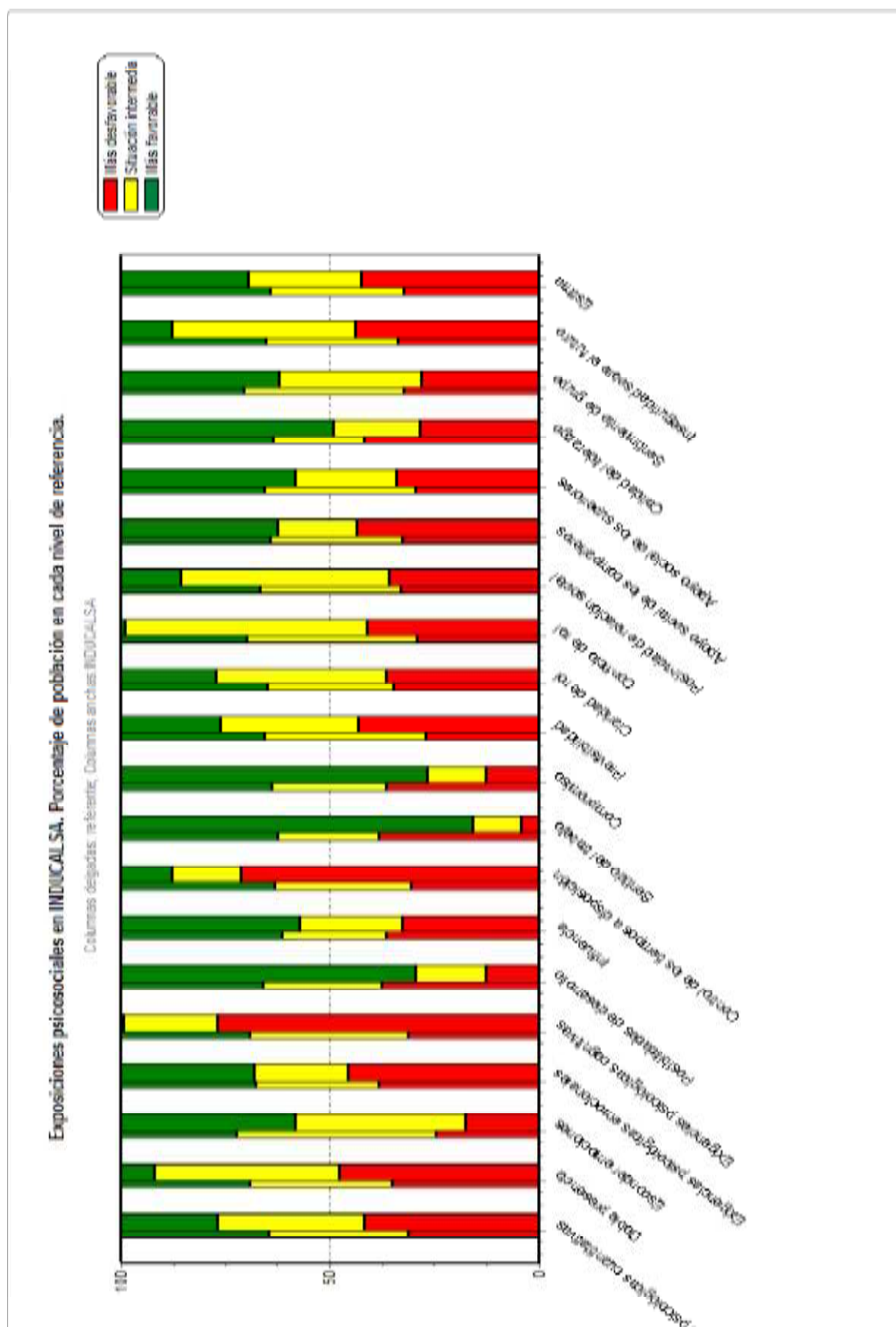


Gráfico N° 6: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente para cada factor psicosocial

### **3.5 Análisis factor a factor**

El análisis factor a factor permite examinar en detalle los resultados obtenidos en cada factor psicosocial y correlacionarlos con la información de la empresa, levantada en las primeras etapas del proyecto.

A continuación se detallaran aquellos factores psicosociales que evidencien mayor incidencia negativa en una cantidad significativa del personal. El análisis de los factores psicosociales con resultados neutros y positivos se podrán observar con detalle en el Anexo N°5.

De igual manera, el análisis se presenta correlacionando cada factor con las variables establecidas como fundamentales en la determinación de aquellos factores que tienen mayor incidencia en el personal de INDUCALSA.

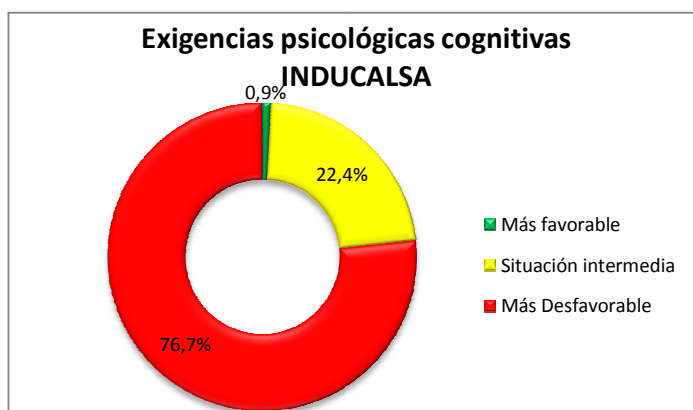
Para determinar la fuente de aquellos factores que presentan una clara incidencia negativa se realizó entrevistas con las personas del área del Recursos Humanos que tiene mayor contacto e información en relación al factor que se analice, entre ellos a la Jefa de Recursos Humanos, Trabajadora Social, Jefe de Seguridad Industrial y Doctor de la empresa.

El análisis de los factores psicosociales que se presentan a continuación se encuentran en el orden establecido en la tabla N°7 mostrada con anterioridad, es decir, se expondrán empezando por aquellos factores que tienen mayor incidencia negativa hasta culminar con aquellos que son menos problemáticas o desfavorables.

#### **3.5.1 Exigencias psicológicas cognitivas**

Las exigencias psicológicas cognitivas corresponden a las demandas del trabajo de toma de decisiones, generar ideas nuevas, manejar conocimientos y controlar varias cosas a la vez, del mismo modo, este factor se relaciona con la posibilidad que tiene una persona de adquirir más conocimiento, es decir, de desarrollarse. Las exigencias psicológicas cognitivas, por si solas, no son ni negativas ni positivas, sino que deben valorarse en función de las condiciones de cada empresa.

Los resultados de la evaluación de este factor son:



De acuerdo al gráfico N°7 existe un alto porcentaje de trabajadores que evidencian un efecto negativo en el factor exigencias psicológicas cognitivas. Es decir, que el personal de INDUCALSA considera que las actividades que realizan están sobrecargadas con respecto a la toma de decisiones y el control de actividades de la

Gráfico N° 7: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas cognitivas

organización. Estos datos se correlacionan con la información dada por la Jefa de Recursos Humanos, quien manifestó que el crecimiento desmedido de la empresa ha generado en los trabajadores sobrecarga de funciones, responsabilidades, e inclusive, de manejo de personal. La información recolectada sobre la realidad de la empresa a través del ISTAS 21 y de las entrevistas ha permitido develar que los trabajadores han tenido que aumentar el tiempo y dedicación a sus actividades debido al desmedido crecimiento que ha sufrido la empresa, generando insatisfacción y exceso de exigencias cognitivas para los trabajadores de INDUCALSA.

Las exigencias psicológicas cognitivas están ligadas a las actividades que realizan los trabajadores, por ello es trascendental analizar este factor en relación a las distintas *áreas* de trabajo en INDUCALSA.

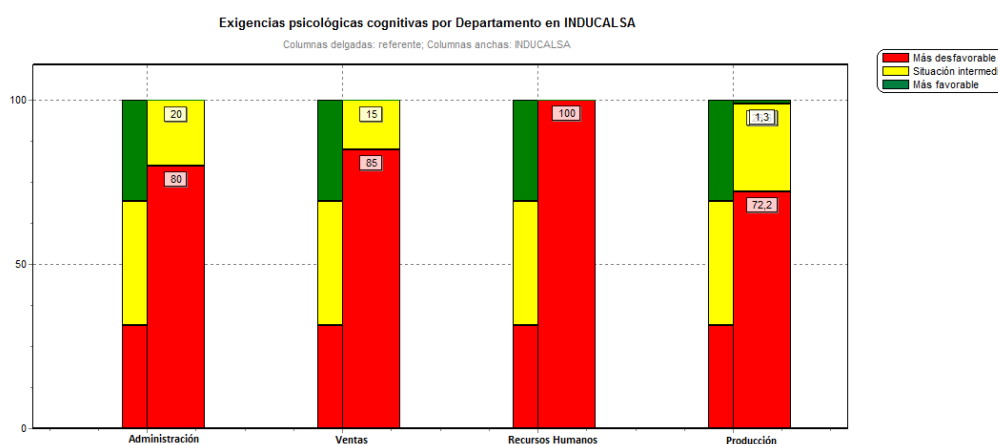


Gráfico N° 8: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas cognitivas en relación a la variable Área

Al observar los resultados del área de Administración y del área de Ventas, podemos advertir que existe una tendencia negativa en relación a este factor, lo cual indica que existe un alto índice de trabajadores que se encuentran en el nivel menos favorable debido a la naturaleza de sus actividades. Las personas que laboran en estas áreas deben tomar decisiones trascendentales en cuanto al manejo de capital, de procesos y de personal, lo que genera tensión constante para estas personas. De acuerdo a criterio de la Jefa de Recursos Humanos, el crecimiento desmedido de la empresa y la persistencia en la cantidad de personal en estas áreas ha generado que aumenten las demandas psicológicas para los trabajadores. Esta información permite determinar que los trabajadores de estas áreas deben afrontar mayor cantidad de responsabilidades y actividades generando sobrecarga física y mental, lo que se relaciona directamente con la incidencia negativa en las exigencias psicológicas cognitivas.

La totalidad de trabajadores del área de Recursos Humanos evidencian que se encuentran bajo un efecto negativo en este factor. Estos datos se deben a que el área cuenta con 6 trabajadores que deben desempeñar todas las actividades de los distintos subsistemas de recursos humanos para el creciente personal, lo que genera sobre carga constante de tareas y responsabilidades. De acuerdo a la información recolectada a través del ISTAS 21 y la simple observación, el personal del área de Recursos Humanos resulta escaso en comparación a las responsabilidades y actividades que deben realizar para el creciente personal, lo que implica una constante sobrecarga de tensión preocupación que se ve reflejado en la salud de los trabajadores

En relación al área de producción se puede observar que una cantidad considerable de trabajadores evidencian incidencia negativa en este factor, lo cual se debe a la actividad económica INDUCALSA. La confección de zapatos requiere de un proceso de producción rígido y constante, generando en los trabajadores pasividad y sensación de monotonía. No obstante, es bueno acotar que, a diferencia del resto de áreas de la empresa, el personal del área de producción muestra un 1,3 de incidencia positiva, lo cual deja abierta la posibilidad de un efecto negativo a una intervención enfocada en cambiar la percepción de los trabajadores.

### 3.5.2 Control de los tiempos a disposición

El control de los tiempos a disposición hace referencia a la autonomía de los trabajadores sobre el manejo del tiempo de trabajo y de descanso, es decir, el control sobre las pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc. El control que una persona tiene de su tiempo puede ayudar a incidir positivamente en otras condiciones del ambiente laboral, como el apoyo social, el sentimiento de grupo e, inclusive, con la doble presencia.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

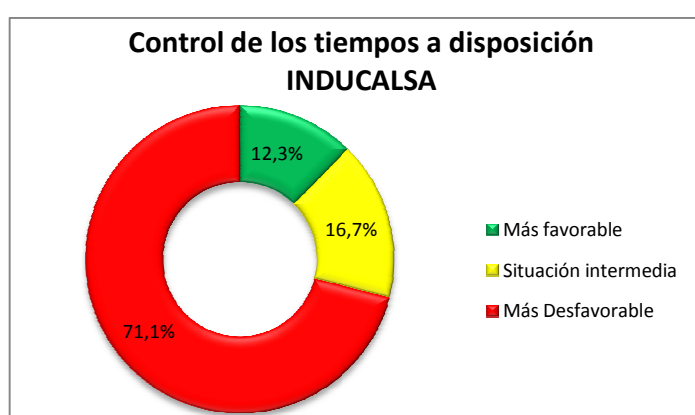


Gráfico N° 9: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Control de los tiempos a disposición

El control sobre los tiempos de trabajo es un factor con alto negativo, lo que indica que los trabajadores que no tiene autonomía sobre las pausas, vacaciones y ausencias de corta duración. Las pautas y descansos durante el día es un punto verificable a través de la observación del comportamiento

de los trabajadores en un día habitual de trabajado, pues la autonomía en el tiempo depende del área o de la relación con el guardia de turno, por ello es importante analizar este factor en relación al **área** a la que pertenecen los trabajadores.

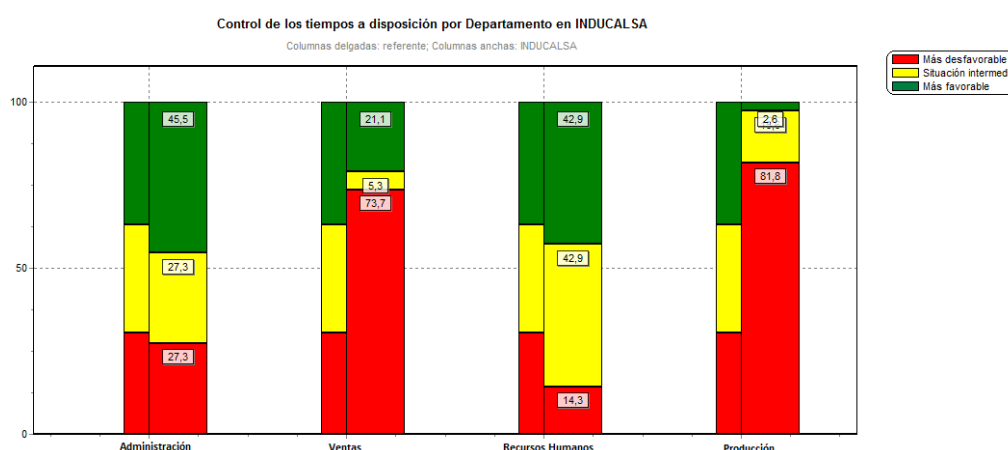


Gráfico N° 10: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Control de los tiempos a disposición en relación a la variable Área

De acuerdo al gráfico N°10 el área de Administración y Recursos Humanos muestran altos índices de incidencia positiva en el control de tiempos a disposición. Esto se debe a que las personas que trabajan en estas áreas desempeñan funciones de manera individual, es decir, no son parte de un proceso rígido y continuo como el proceso de producción de zapatos, por ello tiene la disponibilidad para decidir sobre como distribuyen el tiempo durante el día de trabajo, tomando pausas y descansos a su criterio. La libertad en el control de los tiempos a disposición ha generado que los trabajadores se ubiquen en la situación más favorable para la salud.

Por otro lado, el área de Ventas y el área de Producción evidencian un alto índice de incidencia negativa en el factor control de los tiempos a disposición, lo que es verificable a través de la observación de las conductas de los trabajadores en un día de trabajo. La insatisfacción con este factor se relaciona a que los trabajadores tienen establecidas las horas de receso, impidiéndoles decidir cuándo es el mejor momento para realizarlo, lo cual se justifica debido a que realizan actividades en proceso y la ausencia de algún trabajador podría significar la interrupción o perjuicio al proceso de producción o distribución del calzado. Por otro lado, es fundamental mencionar que los trabajadores deben adquirir un permiso dado y autorizado por el Jefe de Seguridad Industrial para salir de las instalaciones de la fábrica, lo que genera incomodidad e inclusive confusión entre los trabajadores, pues en repetidas ocasiones han manifestado dudas sobre cómo afectan estas salidas a su remuneración. La falta de autonomía en la disposición del tiempo y la rigurosidad del proceso de ausentarse de la fábrica conlleva a que los trabajadores reflejen insatisfacción, fatiga y estrés perjudicando a su salud física y mental, lo que se evidencia en los resultados obtenidos con el ISTAS 21.

### **3.5.3 Doble presencia**

La doble presencia es un factor del ISTAS 21 que busca medir las exigencias del ámbito doméstico familiar en relación con el ámbito laboral, ya que por varias razones de la organización del trabajo como la cantidad de tiempo a disposición y la poca autonomía en la distribución de tiempo conllevan a problemas de conciliación entre las demandas del hogar y del trabajo. La doble presencia es normal en los individuos, no obstante cuando existe una connotación negativa puede constituir un riesgo para la salud.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

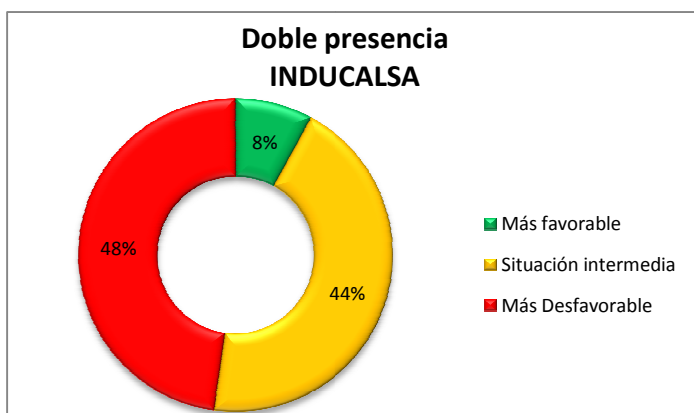


Gráfico N° 11: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Doble presencia

De acuerdo a la información levantada en INDUCALSA, existe un gran porcentaje de trabajadores que denotan incidencia negativa, lo cual guarda estrecha relación con las cargas familiares de los trabajadores. Asimismo, es importante recalcar que otro importante porcentaje del

personal se ubica en la situación intermedia en relación a este factor, lo cual conlleva que existe un desequilibrio entre el manejar de las tareas del trabajo y del hogar, lo cual puede llegar a agravarse.

Para la detección de las razones que originan la tendencia negativa en este factor es necesario analizar las condiciones que pueden generar el desequilibrio entre la vida familiar y laboral, lo que se puede determinar a través de un análisis de las *áreas* y la incidencia de la doble presencia en ellas.

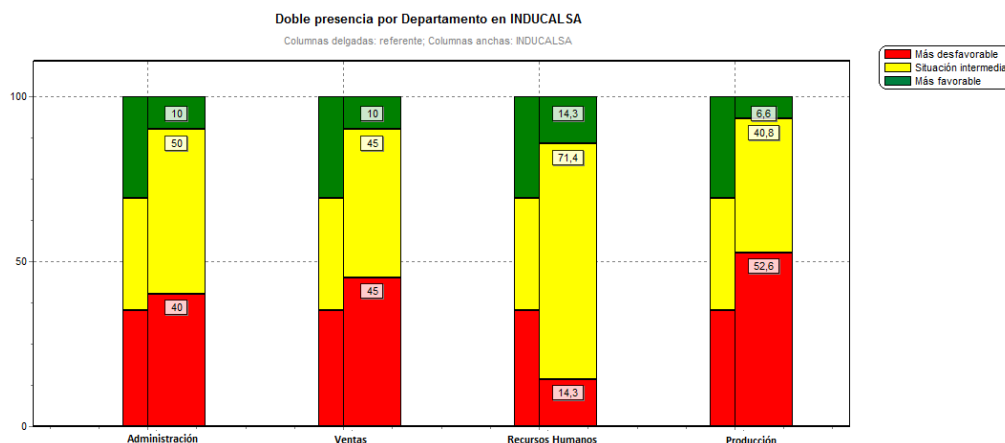


Gráfico N° 12: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Doble presencia en relación a la variable Área

De acuerdo al gráfico N°12 una notable cantidad de personal de las áreas de Administración y Ventas se ubica en la situación intermedia en relación al factor doble presencia. Esta información concuerda con la cantidad de personal que ha formado un

hogar y que por tanto desempeña mayor responsabilidad en las tareas domésticas sin que exista una connotación negativa.

	Administración/Ventas
<b>Soltero</b>	34,4%
<b>Casado/Unión libre</b>	65,5%
<b>Divorciado</b>	0,0%

Tabla N°8: Estado civil del personal en las áreas de Administración y Ventas

	Administración/Ventas
<b>Hijos</b>	72,5%
<b>NO hijos</b>	27,5%

Tabla N°9: Estado civil del personal en las áreas de Administración y Ventas

No obstante, en el gráfico N°12 también existe una tendencia negativa relevante en relación al factor doble presencia en las áreas de Administración y Ventas, lo que indica que el personal de estas áreas presenta algunos inconvenientes al equilibrar las tareas o problemas del hogar y del trabajo. De acuerdo a información levantada a través de una entrevista a la Trabajadora Social de INDUCALSA, se pudo revelar que la mayoría del personal de estas áreas muestra resistencia a tratar los temas relacionados con el hogar, por temor a caer en prejuicios. El ISTAS 21 permitió evidenciar que, a pesar de no ser una queja evidente, existe un problema en relación al factor doble presencia en el personal de estas áreas, que de no ser considerada a tiempo puede generar en los trabajadores problemas persistentes de salud física y mental.

Asimismo, de acuerdo a la entrevista realizada al área de Recursos Humanos la flexibilidad del reglamento de la empresa con respecto a los permisos por problemas familiares ha generado que las personas piensen más en el hogar durante horas laborables, llevando a inculcar hábitos de constante preocupación y ausentismo y, a su vez, repercutiendo en la salud mental del personal.

El área de Producción muestra que más de la mitad del personal evidencia tendencia negativa en relación al factor doble presencia. Para esclarecer las razones de la incidencia negativa se toma en consideración el criterio la Trabajadora social, quien manifiesta que un considerable porcentaje del personal del área de producción exterioriza constantes quejas sobre problemas familiares, como infidelidades y alcoholismo, que repercuten en las actividades laborales y en la salud mental que se evidencia a través de comportamientos de desesperación, ansiedad e, inclusive en contados casos, ideas de suicidio. Esta información nos permite determinar que este segmento de población muestra insatisfacción debido al



desequilibrio existente entre la vida laboral y familiar generando problemas de salud mental de los trabajadores.

Otra de las variables de fundamental importancia en el análisis de los datos recolectados con el ISTAS 21 en relación al factor doble presencia es el **género**. Esto se debe a que desde los comienzos de la civilización las mujeres han llevado la responsabilidad de las tareas de hogar, lo que no ha cambiado mucho a pesar de la constante lucha por igualdad de género, comprometiendo a las mujeres a mayor cantidad de trabajo domestico. No obstante, en la actualidad las mujeres son una importante fuente de ingresos para los hogares, lo ha generado una doble carga de trabajo en comparación con los hombres.

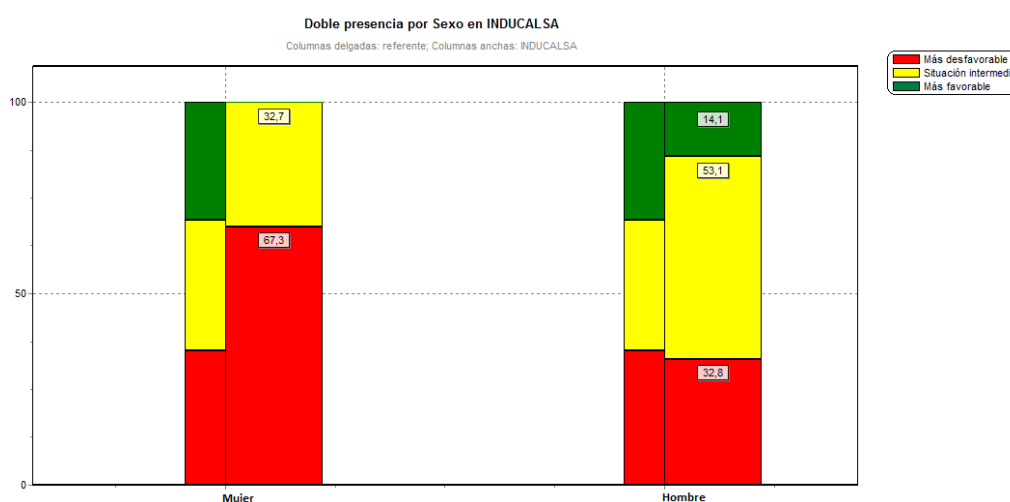


Gráfico N° 13: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Doble presencia en relación a la variable Edad

Al observar el gráfico N°13 es posible distinguir la diferencia entre la incidencia de la doble presencia en relación al género. Más de la mitad de las mujeres que laboran en la empresa presentan incidencia negativa en relación a este factor, lo que indica que este segmento de población considera que existen dificultades para llevar a cabo las actividades laborales y domesticas con éxito. Las razones de que las mujeres se ubiquen la situación más desfavorable pueden apreciarse en la distribución de frecuencias de la pregunta 5 y 6 del test ISTAS 21 correspondientes a la cantidad de tareas y responsabilidades que se tiene en el hogar.

Hombre	Mujer
55,6%	44,4%

<b>¿Qué parte de las tareas en el hogar haces tú?</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas en el hogar Hago aproximadamente la mitad de las tareas en el hogar	38,3%	84,3%
Hago más o menos un cuarto de las tareas del hogar	38,8%	12,5%
Sólo hago lo que me piden que haga en el hogar /No hago ninguna o casi ninguna de las tareas del hogar	22,9%	3,2%

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>		<i><b>Algunas veces</b></i>		<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>	
	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
<b>Si faltas algún día a casa, ¿las tareas del hogar que Realizas se quedan sin hacer?</b>	12,0%	84,3%	21,0%	12,5%	67,0%	3,2%
<b>Cuando estás en la empresa ¿Piensas en las tareas del hogar?</b>	4,5%	13,0%	29,9%	29,8%	65,6%	57,2%
<b>¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?</b>	8,0%	12,1%	33,0%	37,1%	59,0%	50,8%

Tabla N°10: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a la Doble presencia

La distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor de análisis nos permite evidenciar que casi la totalidad de las mujeres que laboran en la INDUCALSA son responsables de la mayor cantidad de tareas en el hogar, lo cual duplica las exigencias de trabajo para este género.

De acuerdo a información dada por la Trabajadora Social, las familias de las mujeres que trabajan en la empresa, en especial en el área de producción, manejan una mala dinámica familiar con abusos psicológicos constantes que han derivado en un permanente malestar. La información obtenida nos permite determinar que las mujeres que trabajan en INDUCALSA no han podido equilibrar las tareas domésticas y laborales debido a la sobrecarga de responsabilidades en el hogar, lo que ha implicado efectos negativos en este segmento de la población.

### 3.5.4 Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias psicológicas emocionales son aquellas que permiten evitar involucrarnos en una situación derivada de las relaciones interpersonales del trabajo. Estas exigencias afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando los trabajadores se exponen ante situaciones que demandan empatía.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

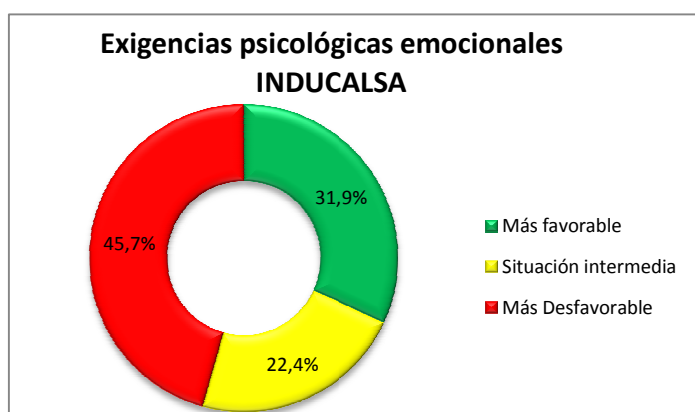


Gráfico N° 14: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas emocionales

El gráfico N° 14 revela que casi la mitad del personal evidencia incidencia negativa, es decir, que este segmento de la población se sienten afectados o involucrados sentimentalmente de forma negativa con ciertas situaciones

de su ambiente laboral. De acuerdo a la experiencia de la Jefa de Recursos Humanos, esto se debe a la mala comunicación existente en INDUCALSA y en sí entre áreas, generando malos entendidos y algunos sentimientos de enojo entre los compañeros. Los resultados muestran que la comunicación deficiente en la empresa ha generado malos entendidos, e incluso, resentimientos por algunos trabajadores, lo que ha generado malestar psicológico en un porcentaje considerable del personal.

Las exigencias psicológicas se derivan del trabajo y de las relaciones interpersonales en el mismo, por ende se debe analizar las tendencias a las que se rigen las relaciones de amistad en el trabajo, es decir, género y edad. El **género** es una variable determinante en el establecimiento de las relaciones interpersonales.

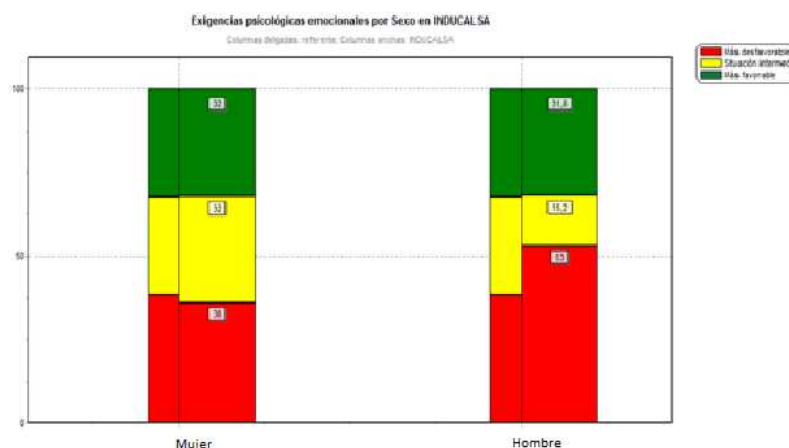


Gráfico N° 15: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas emocionales en relación a la variable Género

El gráfico N°15 permite observar que las mujeres se ubican dentro de los índices aceptados por el ISTAS 21. Sin embargo, los hombres reflejan mayores índices negativos, lo que indica que los hombres que laboran en INDUCALSA evidencian condiciones de trabajo, incluyendo las relaciones interpersonales, como incidentes negativamente en su salud. La información brindada por la Trabajadora Social confirmó los resultados del test en este factor, ya que manifestó que los trabajadores tienden a relacionarse con sus compañeros de forma brusca y agresiva, con juegos violentos e inclusive faltándose al respeto, lo que ha desembocado en resentimientos entre los compañeros. Asimismo, la comunicación es difusa, ya que se dejan llevar mucho por los chismes y evitan la confrontación, dando como resultado que los trabajadores guarden este resentimiento sin ser notorio para el resto de compañeros lo que ha generado un incremento de las exigencias psicológicas emocionales con un efecto negativo en la salud del personal.

Por otro lado, la **edad** es otro de las variables que determinan la incidencia del factor exigencias psicológicas emocionales en la salud de los trabajadores, ya que la incidencia negativa en este factor se puede ligar a lo los comportamientos negativos y como cada trabajador los percibe dependiendo de la edad y la experiencia.

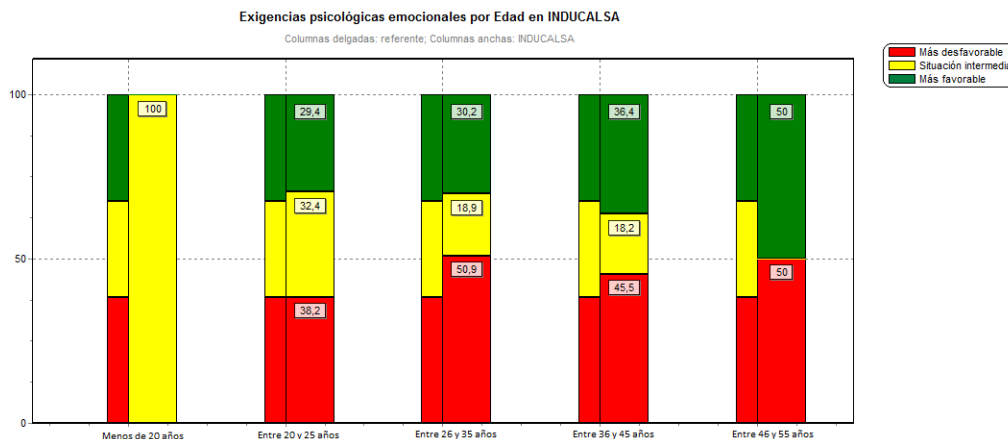


Gráfico N° 16: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Exigencias psicológicas emocionales en relación a la variable Edad*

Las personas que se encuentran entre 26 - 35 años, y 46 - 55 años muestra que existe incidencia negativa en relación a las exigencias psicológicas emocionales. La trabajadora Social menciona que estos resultados se deben a la persistente falta de comunicación efectiva y las faltas de respeto entre compañeros de trabajo, ya que como consta en los registro de amonestaciones sobre comportamiento inapropiado de los trabajadores, las personas entre 26 hasta 35 años son los que más que actúan inadecuadamente con el resto de compañeros. Asimismo, las personas de 45 hasta 55 años muestran tendencia negativa en relación a este factor debido a que los comportamientos de las personas de menor edad no corresponden a los que consideran correctos de acuerdo a sus costumbres, lo cual es observable durante un día habitual de trabajo. Por ello, la observación obtenida nos permite afirmar que la comunicación deficiente y los comportamientos inapropiados han generado en los trabajadores constantes incomodidades, las que han sido disimuladas con el fin de mantener el ambiente laboral, pero afectando a la salud mental de los trabajadores.

### 3.5.5 Apoyo social de los compañeros

El apoyo social con relación a los compañeros se refiere a recibir la ayuda necesaria en el trabajo en el momento adecuado por parte de los compañeros, es decir, un apoyo funcional. Asimismo, este facto busca recolectar información referente a las posibilidades de relacionarse socialmente y al sentimiento de grupo, los que constituyen aspectos emocionales del factor.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

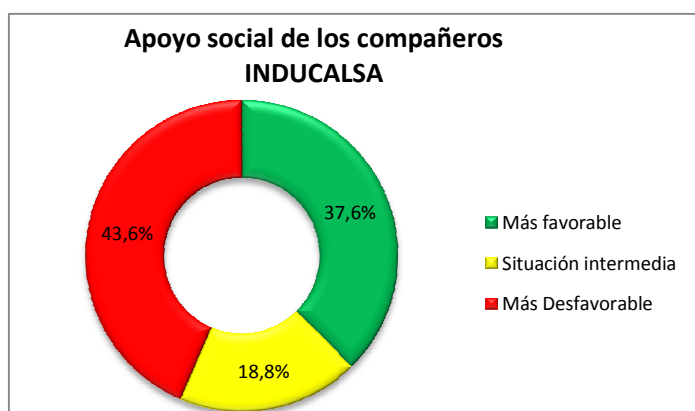


Gráfico N° 17: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo social de los compañeros

Los gráficos de resultados en relación a este factor evidencian que una cantidad significativa de trabajadores de la empresa experimenta incidencia negativa con respecto a la dinámica que se desarrolla con los compañeros de trabajo. Es decir, que este segmento de población que no recibe apoyo funcional por parte

de sus compañeros de trabajo. Para determinar las razones específicas de esta tendencia debemos considerar la distribución de frecuencias del factor de análisis.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros/as?	66,7%	19,6%	13,7%
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	48,7%	27,4%	23,9%
¿Hablas con tus compañeros sobre como haces tu trabajo?	61,5%	26,5%	12%

Tabla N°11: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Apoyo social de los compañeros

De acuerdo a la distribución de frecuencias correspondiente a las preguntas del ISTAS 21 para evaluar el apoyo social de los compañeros, se puede evidenciar que más de la mitad de los trabajadores sienten que sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas en relación a sus tareas en eventuales ocasiones, lo que indica que los trabajadores correspondientes a este segmento de población reflejan inconvenientes en el trabajo debido a la poca apertura por parte de sus compañeros, lo que limita la realización de sus tareas y genera efectos negativos en la salud mental del personal.

Para poder analizar a profundidad el origen de la tendencia negativa en relación al factor apoyo social entre compañeros es necesario examinar el factor con la variable **género**, ya

que por lo general las personas buscan relacionarse con individuos del mismo sexo, relacionando a estas variables.

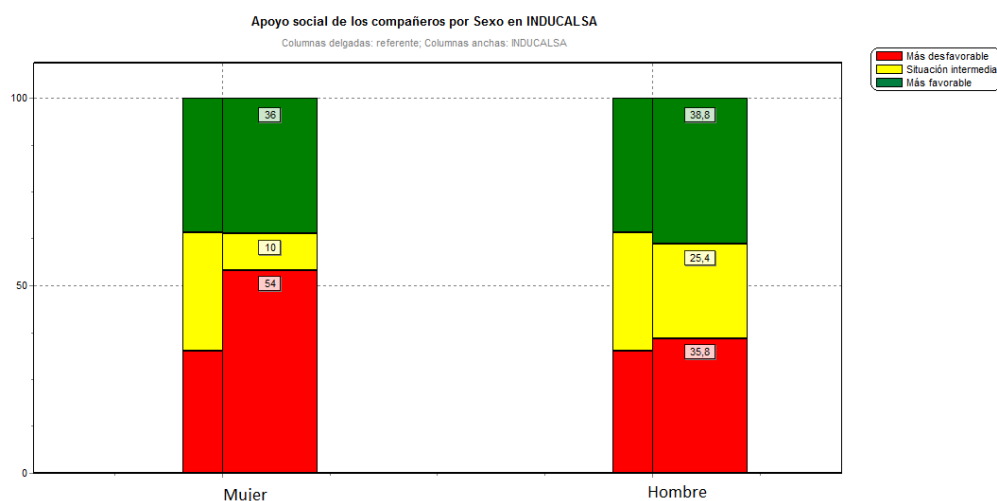


Gráfico N° 18: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Género

El gráfico N°18 correspondiente al apoyo social en relación a la variable género muestran que los resultados de los trabajadores hombres de INDUCALSA no se alejan mucho de la población referencia que maneja el test como aceptables. No obstante, en relación a las mujeres que laboran en la empresa existe una clara discordancia con la población referente. El factor apoyo social de los compañeros en relación a las mujeres muestran que más de la mitad de las trabajadoras perciben condiciones desfavorables, lo que se correlaciona con la información dada por la Trabajadora Social de la empresa, quien manifestó que ha podido observar que las mujeres se muestran egoístas en relación a la información y conocimientos que manejan, asimismo, las relaciones interpersonales entre las mujeres se ven afectadas por el exceso de confianza que genera conflictos y discusiones dentro y fuera de la empresa. La investigación en este factor permite establecer que falta de apoyo social entre mujeres se debe a malas relaciones interpersonales, reflejado por el egoísmo información y los conflictos entre las trabajadoras, lo que genera aislamiento y rechazo a la interacción limitando el apoyo entre compañeras.

Por otro lado, para precisar los segmentos de población de INDUCALSA que requieren intervención inmediata debido al índice negativo en relación al factor de análisis, es necesario examinar los resultados obtenidos para cada *área* de la empresa.

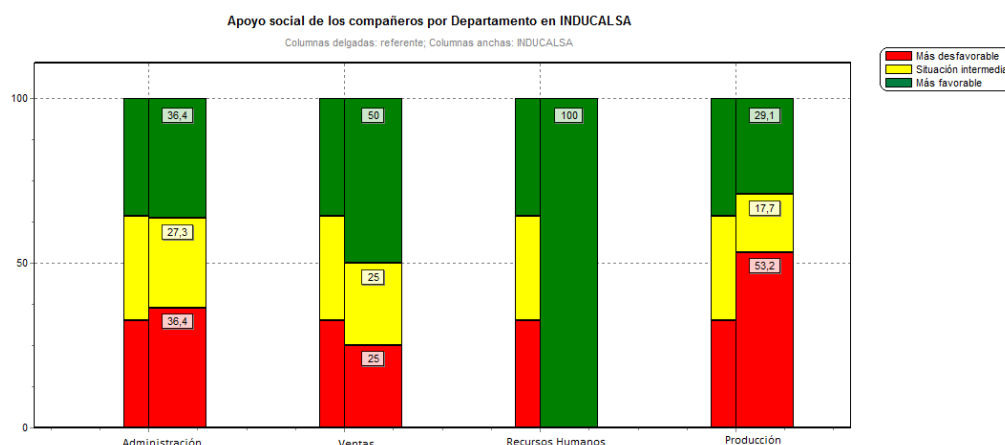


Gráfico N° 19: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Área

El gráfico N°19 evidencia que las áreas de Administración, Ventas y Recursos Humanos no muestran problemas o incidencia negativa relevante. Inclusive, la totalidad del personal del área de Recursos Humanos refleja que existe cooperación y coordinación entre los trabajadores. Además, la mitad de los trabajadores del área de Ventas tiene incidencia positiva, lo que indica que, de acuerdo a la percepción de los trabajadores, la compenetración entre las necesidades de los trabajadores y la ayuda que se prestan entre ellos es oportuna y adecuada. Estos datos permiten determinar que el personal de esta área goza de condiciones positivas que se reflejan en la salud y satisfacción de cada trabajador. No obstante, los resultados del área de producción evidencian más de la mitad de los trabajadores muestra tendencia negativa, lo cual demuestra, que de acuerdo al análisis realizado globalmente, esta área requiere intervención inmediata, pues los trabajadores consideran que no hay la apertura de todo el personal a escuchar los problemas que se presentan en sus labores diarios.

### 3.5.6 Previsibilidad

La previsibilidad corresponde a la disponibilidad de la información adecuada y a tiempo para efectuar correctamente su trabajo y adaptarse cambios como reestructuraciones, implementación de nueva tecnología, tareas y métodos. La falta de previsibilidad se relaciona directamente con el estrés y problemas de salud de los trabajadores.

Los resultados de la evaluación de este factor son:



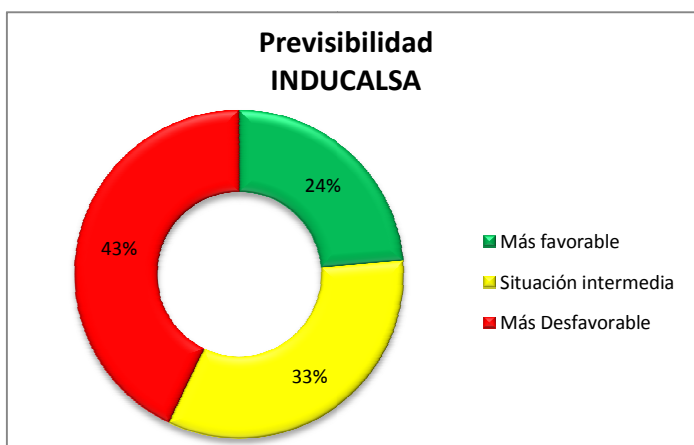


Gráfico N° 20: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Previsibilidad

El gráfico N°20 muestra que una cantidad representativa de trabajadores se encuentran bajo incidencia negativa, es decir, que los trabajadores que se ubican en este segmento consideran que no disponen de la información suficiente y apropiada para realizar adecuadamente su trabajo. Para poder establecer las

razones de fondo para tales resultados es necesario examinar la distribución de frecuencias para el factor de análisis.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿En INDUCALSA se te comunica con suficiente tiempo sobre cambios que pueden afectar tu tarea o futuro?	34,2%	33,3%	32,5%
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	69,2%	20,5%	10,3%

Tabla N°12: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Previsibilidad

La distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas con el factor previsibilidad muestra que más de la mitad del personal considera que no recibe la información necesaria para realizar correctamente su trabajo, lo cual, de acuerdo a criterio de la Jefa de Recursos Humanos, se deba a la falta de comunicación existente entre las áreas de la empresa. Por lo tanto, los índices negativos en relación al factor previsibilidad radican en la comunicación deficiente que existe en INDUCALSA, lo que ha generado la percepción de carencia de información entre los trabajadores limitando sus el correcto desarrollo de sus actividades.

Para tomar acciones correctivas sobre la falta de previsibilidad es necesario determinar las **áreas** que presentan altos índices negativos en relación a este factor.

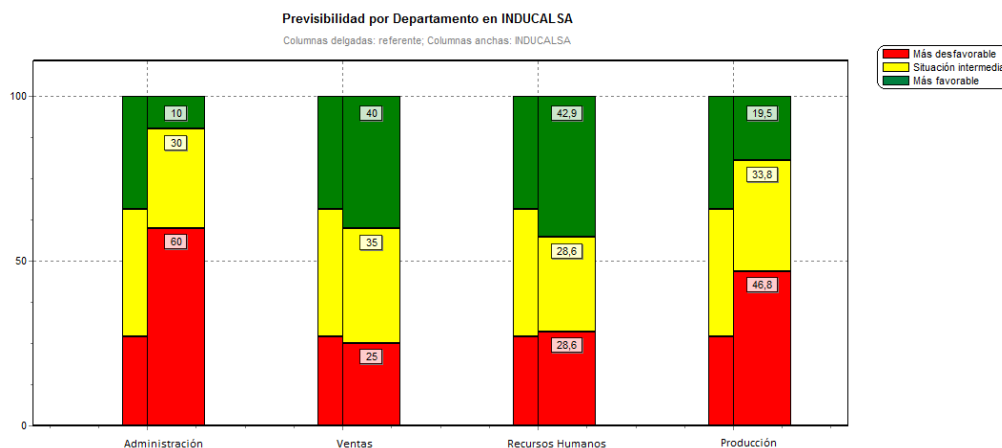


Gráfico N° 21: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Previsibilidad en relación a la variable Área

El gráfico N°21 permite evidenciar que las áreas de Ventas y Recursos Humanos se ubican dentro de los rangos establecidos como aceptables por la herramienta ISTAS 21 para el factor previsibilidad.

No obstante, como los gráficos correspondientes al área de Administración y Producción existe mayor incidencia negativa en relación al factor previsibilidad.

Para determinar las razones que originan esta tendencia se consideró la información dada por la Jefa de Recursos Humanos, quien indicó que el índice alto de efectos negativos en el área de Administración se relacionan con los problemas de comunicación existentes en las áreas, asimismo, cada área se desempeña como una entidad independiente, lo cual dificulta la toma de decisiones en el área administrativa debido a la carencia de información brindada por el resto de departamentos de la empresa. Por lo tanto, la falta comunicación entre las áreas dificulta el desempeño de los trabajadores de Administración debido a la carencia de información pertinente para realizar sus actividades, lo que se refleja en los datos obtenidos a través del test para el facto previsibilidad.

Asimismo, el análisis de los resultados del área de Producción indican que el personal considera que no posee la información adecuada para realizar sus actividades, lo que, a criterio de la Jefa de Recursos Humanos, se debe a la falta de capacitación en esta área. El personal que ingresa al área de Producción ya debe poseer las competencias necesarias, por ser profesiones artesanales las requeridas por la empresa, motivo por el cual no se imparte capacitación enfocada a desarrollar actividades o adquirir nuevos conocimientos.

Por ende, los resultados negativos en el área de Producción radican en la falta de capacitación constante, lo que ha generado en los trabajadores la percepción de falta de conocimientos actuales para poder realizar sus actividades, es decir, en la previsibilidad.

Por otro lado es necesario identificar las razones de trasfondo para que los trabajadores consideren que no poseen la información necesaria para realizar sus actividades laborales, por lo que es necesario revisar los resultados de *edad* para descartar la falta de experiencia.

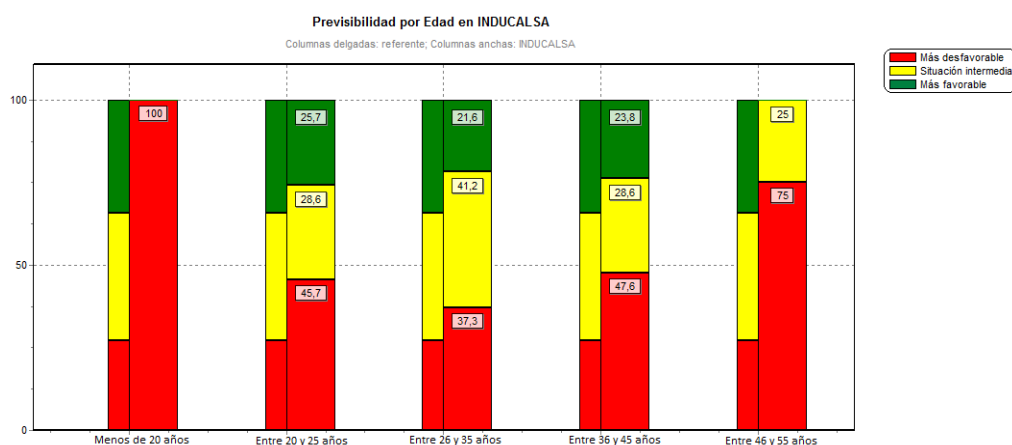


Gráfico N° 22: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Previsibilidad en relación a la variable Edad

Al observar el gráfico N°22 es evidente que existe alto índice de incidencia negativa en casi todas las edades debido a las razones dadas con anterioridad, en el análisis de los resultados por áreas. No obstante, es notoria la tendencia negativa en las personas menores a 20 años y de 46 a 55 años.

### 3.5.7 Exigencias psicológicas cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas se relacionan con la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Este factor suele tener origen en la falta de personal, la mala planificación o con la carencia de herramientas y materiales. Asimismo, si el trabajo es excesivo las personas serán incapaces de culminarlo, generando inconveniente en la empresa, por el incumplimiento de metas, y a los trabajadores por el estrés que genera.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

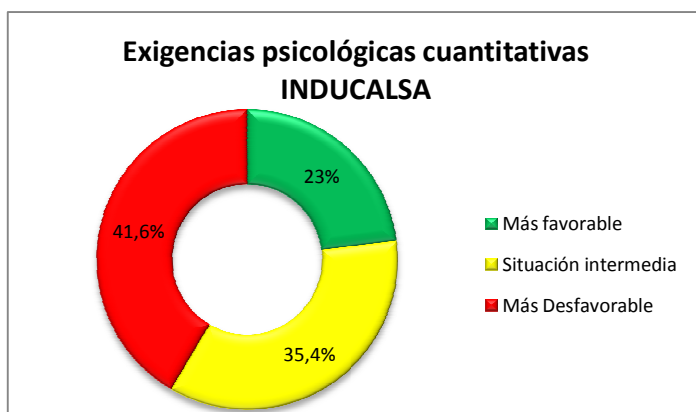


Gráfico N° 23: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Exigencias psicológicas cuantitativas

El gráfico N°23 muestra que una cantidad considerable de trabajadores reflejan incidencia negativa. Es decir, que los trabajadores que se ubican en este segmento de población consideran que no hay concordancia entre las actividades y el tiempo disponible para realizarlas. Para poder determinar

las razones que inclinan la balanza hacia la situación desfavorable, es necesario analizar la distribución de frecuencias de la pregunta del ISTAS 21 que indaga sobre el factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Tienes que trabajar muy rápido?	65,5%	24,1%	10,3%
¿La distribución de las tareas causa que se acumule el trabajo?	28,7%	39,1%	32,2%
¿Llevas al día tu trabajo?	86,1%	10,4%	3,5%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	61,2%	31,9%	7%

Tabla N°13: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Exigencias psicológicas cuantitativas

La distribución de frecuencias de la pregunta sobre las exigencias psicológicas, permitió evidenciar que más de la mitad del personal considera que tiene que trabajar muy rápido para poder culminar sus tareas, lo que en consecuencia genera estrés y fatiga constante debido al ritmo de trabajo que demanda la organización. Por lo tanto, la información muestra la carga de trabajo es excesiva en comparación al tiempo del que disponen para realizarlo, influyendo directamente en las exigencias psicológicas cuantitativas.

Las personas pueden tener diferentes niveles de exigencias cuantitativas independientemente del puesto que ocupan, no obstante, para poder enfocar las acciones correctivas a segmentos de la población específicos es necesario determinar qué *áreas* de la empresa reflejan mayor incidencia negativa.

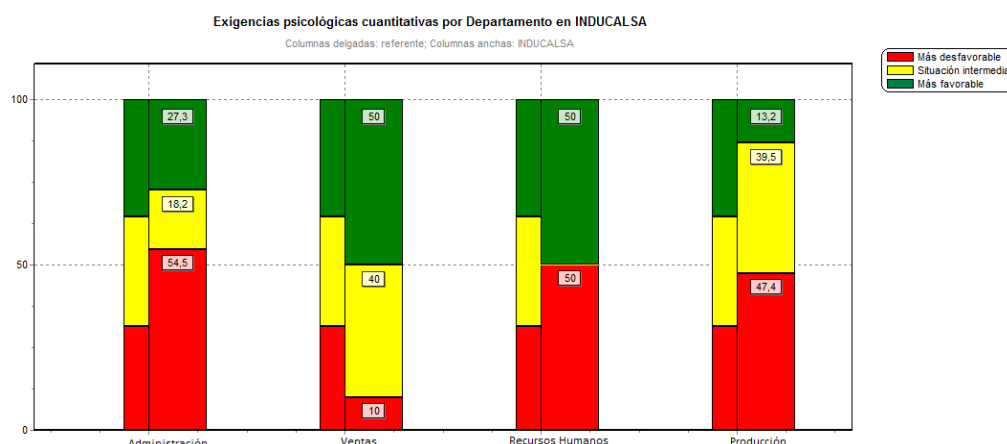


Gráfico N° 24: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo Social de los compañeros en relación a la variable Género*

El gráfico N°24 permite visualizar que las áreas de Administración, Recursos Humanos y Producción evidencian tendencia negativa en relación al factor exigencias psicológicas cuantitativas. Por lo cual es necesario examinar con detenimiento cada área en busca de las razones que originan esta tendencia desfavorable para la salud de los trabajadores.

De acuerdo a la Jefa de Recursos Humanos, los altos índices negativos en relación al factor exigencias psicológicas cuantitativas, en las áreas de Administración y Recursos Humanos, radica en la escases del personal frente a la cantidad de tareas a realizar por área, esto genera sobrecarga de trabajo y, por ende, incide perjudicialmente en la salud de los trabajadores

La distribución de frecuencias del área de Producción reflejan que casi la mitad de los trabajadores se encuentra bajo índices negativos en el factor exigencias psicológicas cuantitativas lo que se debe a que un porcentaje considerable del personal debe trabajar rápidamente para cumplir con sus tareas. Asimismo, la opinión sobre la distribución de las tareas se ve segmentada lo que implica que solo un tercio de la población considera que la distribución de las tareas no afecta a la acumulación de los trabajo.

Producción			
Preguntas	<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez + Nunca</i>
¿Tienes que trabajar muy rápido?	70,2%	19,6%	10,2%
¿La distribución de las tareas causa que se acumule el trabajo?	32,0%	34,8%	33,2%

¿Llevas al día tu trabajo?	81,3%	9,6%	9,1%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	56,2%	28,3%	16%

Tabla N°14: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Exigencias psicológicas cuantitativas en el área de Producción

### 3.5.8 Posibilidad de relación social

Este factor hace referencia a las posibilidades que se tiene en el trabajo de relacionarse con los compañeros, lo que resulta fundamental para constituir las redes sociales que son características esenciales de la naturaleza del hombre. La relación social facilita el apoyo en el trabajo en situaciones problemáticas. La falta de posibilidad de relación social se relaciona con el aislamiento físico, normas de disciplina demasiado estrictas o con condiciones del ambiente físico como el ruido que impiden que los trabajadores interactúen durante horas de trabajo.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

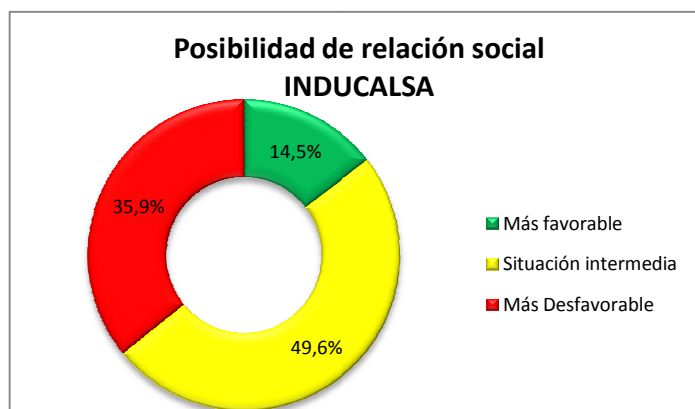


Gráfico N° 25: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Posibilidad de relación social

Al comparar el gráfico N°25 y el gráfico N°6 se puede verificar que los rangos de exposición del factor posibilidades de desarrollo en INDUCALSA se encuentran entre los rangos de aceptación del ISTAS 21. No obstante, es

importante acentuar la atención en que casi la mitad de los trabajadores se ubican en la situación intermedia, lo que indica que las posibilidades de relación social son puntuales u ocasionales, sin embargo, para determinar las razones de fondo es necesario analizar con detenimiento la distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a este factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Tu lugar de trabajo se encuentra lejos del resto de tus compañeros?	15,4%	8,5%	76,1%
¿Puedes hablar con tus compañeros mientras trabajas?	20,5%	37,6%	41,9%

Tabla N°15: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Posibilidad de relación social

La distribución de frecuencias en relación a este factor permite evidenciar que la opinión sobre las posibilidades de hablar con sus compañeros es la razón principal de la tendencia negativa en los trabajadores, ya que un porcentaje relevante del personal manifiesta que solo en ciertas ocasiones tiene la posibilidad de hablar con sus compañeros de trabajo. De acuerdo, al análisis de los anteriores factores, podemos determinar que la sobrecarga de trabajo y mala comunicación existente en la empresa limitan las posibilidades de relación social en el trabajo, lo que repercute considerablemente en la salud del personal.

El principal inconveniente que se presenta en la empresa es que existen condiciones que no permiten a los trabajadores charlar entre ellos mientras trabajan, por lo que es necesario establecer qué condiciones impiden la relación social, para lo cual se analizará los resultados por cada *área* de trabajo.

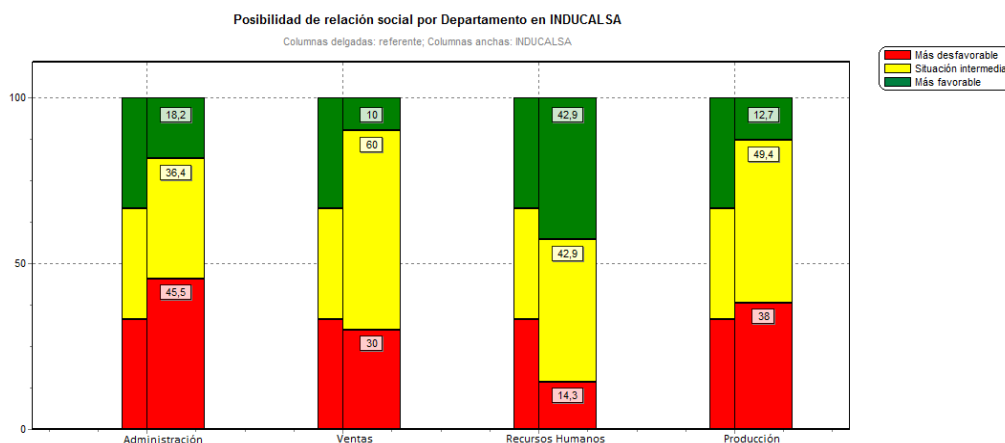


Gráfico N° 26: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo en relación a la variable Área

El gráfico N°26 permite observar que las áreas de Administración y Producción reflejan mayor incidencia negativa, para identificar las razones de fondo de estos resultados se analizará cada área por separado.

El área de Administración muestra que casi la mitad de los trabajadores se ubica en la situación más desfavorable. De acuerdo a los resultados y a la realidad observable a diario en la empresa, es sencillo determinar que esta falta de posibilidad de relación social se debe a la sobrecarga de trabajo que tienen las personas que laboran en esta área, asimismo, su trabajo requiere total concentración sin la necesidad de interacción para realizar sus actividades generando aislamiento entre los trabajadores. Esta fuerte exigencia psicológica causa que las personas no tengan tiempo para conversar con sus compañeros y, por ende, consideren que no tienen la posibilidad de relacionarse socialmente.

Los resultados del área de Producción muestran que más de un tercio de los trabajadores se ubica en la situación más desfavorable, y casi la mitad se ubica en la situación intermedia lo que se relaciona con la evaluación de riesgos realizada por el Jefe de Seguridad Industrial, en la que se catalogó al ruido como uno de los riesgos predominantes en la empresa, por ende, el ruido al que se expone a diario al personal impide interactuar entre compañeros, limitando las posibilidades de relación social entre los trabajadores.

Por otro lado es importante determinar si la tendencia negativa en este factor se relaciona con la **edad** en la que se encuentran los trabajadores, ya que la etapa de desarrollo social en el que se hallan puede determinar la necesidad de interacción.

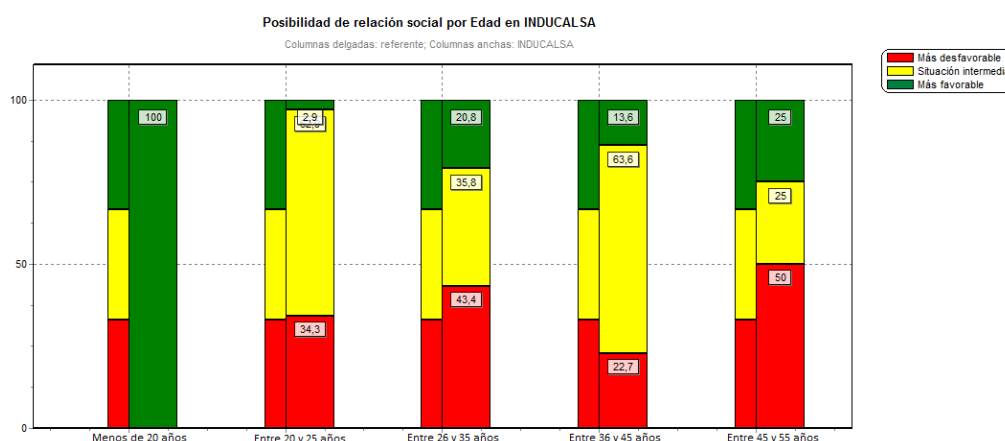


Gráfico N° 27: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidad de relación social en relación a la variable Edad



El gráfico N°27 evidencia la incidencia negativa predominante en los trabajadores entre 26 – 35 años y entre 46 – 55 años, lo cual es congruente con los resultados obtenidos en el análisis de las exigencias psicológicas emocionales.

Más de un tercio de los trabajadores entre 26 – 35 años mostraron incidencia negativa en relación a este factor, lo que se relaciona con la tendencia negativa en el factor exigencias psicológicas emocionales, ya que si bien el personal tiene la posibilidad de relacionarse, lo hacen inapropiadamente, generando conflictos y resistencia por parte del personal que observa este tipo de interacción, dejando de lado la posibilidad de relación social.

Asimismo, la mitad de los trabajadores entre 46 - 55 años evidenciaron tendencia negativa en relación a este factor, lo cual es congruente con los resultados de las exigencia psicológicas emocionales el personal también muestra incidencia negativa. Estos resultados se relacionan con los compartimientos, que las personas de esta edad, consideran inapropiados de acuerdo a sus costumbres, limitando la interacción con el resto del personal. Asimismo, se debe considerar que la totalidad de los trabajadores en esta edad laboran en el área de Producción, por lo que los altos niveles de ruido pueden entorpecer las posibilidades de relación social.

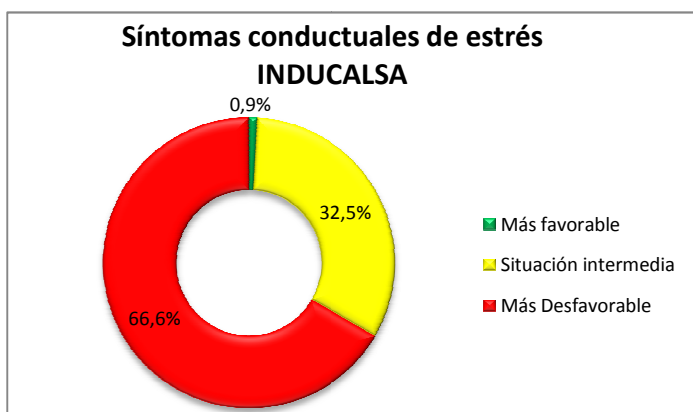
### **3.6 Síntomas de Estrés / Satisfacción**

Este apartado describe los niveles de estrés y satisfacción en el personal, que fueron medidos a través de preguntas en el test ISTAS 21, con el fin de complementar e, inclusive, sintetizar la información obtenida en los factores psicosociales. Las preguntas correspondientes a diversos tipos de síntomas y satisfacción se pueden revisar en el Anexo N°6.

#### **3.6.1 Síntomas conductuales de estrés**

Esta escala indaga sobre las distintas formas de conducta que se relacionan con el estrés. No obstante, cabe recalcar que las manifestaciones de estrés en la conducta varían para cada ser humano en forma e intensidad. Los síntomas conductuales de estrés se relacionan con el factor conflicto de rol y las exigencias de esconder emociones.

Los resultados de INDUCALSA son:



El gráfico N°28 muestra que más de la mitad de los trabajadores evidencia síntomas conductuales de estrés, lo que ubica a este segmento de la población en la situación más desfavorable para la salud.

Gráfico N° 28: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas conductuales de estrés

	<b><i>Siempre + Casi siempre</i></b>	<b><i>Muchas veces + Algunas veces</i></b>	<b><i>Solo alguna vez + Nunca</i></b>
No he tenido ganas de estar con gente	4,6%	20%	75,4%
No he podido dormir bien	7,2%	<b>44,7%</b>	48,1%
He estado irritable	4,1%	<b>32,6%</b>	63,3%
Me he sentido cansado/a	5,6%	<b>52,2%</b>	42,2%

Tabla N°16: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a los síntomas conductuales de estrés

De acuerdo a la distribución de frecuencias las razones de tales porcentajes radica en que muchos de los trabajadores consideran que en repetidas ocasiones no han podido dormir bien, se ha sentido irritables y sumamente cansados. Estos resultados reflejan que los factores psicosociales han incidido en la salud de los trabajadores, lo que se evidencia a través de los síntomas conductuales de estrés.

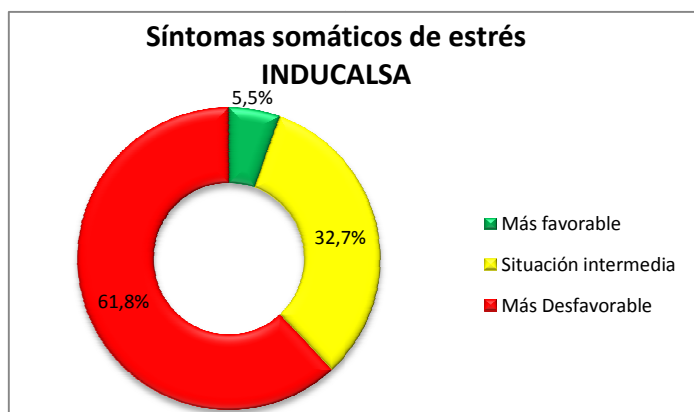
Asimismo, como se había mencionado con anterioridad, los síntomas conductuales de estrés se relacionan con los factores psicosociales: Conflicto del rol y necesidad de esconder emociones. Es decir, la incidencia negativa en estos factores psicosociales se refleja a través de índices altos de los síntomas conductuales de estrés, como es el caso de INDUCALSA.

### 3.6.2 Síntomas somáticos de estrés

Esta escala indaga sobre las consecuencias físicas del estrés en los trabajadores, es decir, sobre las alteraciones fisiológicas que se dan en el cuerpo debido a la lucha con situaciones difíciles de controlar. Los síntomas somáticos de estrés al presentarse intensamente de forma prolongada contribuyen a incrementar el riesgo a enfermedades como: aumento de

presión arterial, tiempo de coagulación de la sangre, incremento del contenido en grasas, etc.

Los resultados de INDUCALSA son:



Los resultados muestran que más de la mitad del personal experimenta síntomas somáticos de estrés los que inciden negativamente en la salud de los trabajadores.

Gráfico N° 29: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas somáticos de estrés

	<i><b>Siempre + Casi siempre</b></i>	<i><b>Muchas veces + Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	2,7%	20,1%	77,2%
¿Te ha faltado el aire?	2,3%	12,0%	85,7%
¿Has sentido tensión en los músculos?	<b>7,8%</b>	<b>28,9%</b>	63,3%
¿Has tenido dolor de cabeza?	<b>10,7%</b>	<b>42,8%</b>	46,5%

Tabla N°17: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a los síntomas somáticos de estrés

De acuerdo a la distribución de frecuencias un porcentaje significativo de la población manifiesta sentir tensión en los músculos y dolores de cabeza en repetidas ocasiones, lo que afecta directamente a su salud.

Estos resultados se relacionan directamente con el informe de Morbilidad de la fábrica realizado por el médico de INDUCALSA en el 2011 muestra:

<b>Diagnostico clasificado por Órganos y Sistemas Clasificación Internacional versión 10</b>	<b>Porcentaje de la población</b>	
	<b>Enero – Junio 2011</b>	<b>Julio – Diciembre 2011</b>
<b>Osteomuscular</b>	<b>22%</b>	<b>23,9%</b>
Órganos de los sentidos	5,3%	5,4%
Respiratorio	23,4%	25,9%
Cardio-circulatorio	4,5%	1,8%
Piel y tejido celular subcutáneo	7,5%	11,6%
Gastrointestinal	21,7%	14,5%
<b>Psico-neurológico</b>	<b>5,9%</b>	<b>9,2%</b>
Genito-urinario	7,9%	5,6%
Endocrinológico	1,7%	2,2%

Tabla N°18: Diagnostico clasificado por Órganos y Sistemas del personal de INDUCALSA

Fuente: Informe de Morbilidad de la fábrica INDUCALSA, 2011.

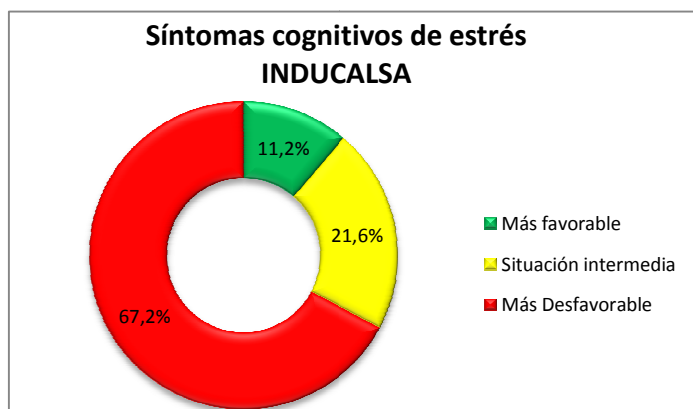
Los resultados del ISTAS 21 en relación al informe de Morbilidad de INDUCALSA del 2011 evidencia que durante el 2011 se dio un pequeño incremento de los problemas osteomusculares, no obstante en el 2012 aumentado hasta llegar a casi un tercio de la población. Asimismo, los problemas neurológicos aumentaron durante el 2011, sin embargo en el 2012 más de la mitad refleja tener dolores de cabeza en repetidas ocasiones. De acuerdo a esta información podemos ver que los factores psicosociales y el ambiente laboral han generado un incremento representativo de problemas de salud que se evidencian a través de los síntomas somáticos.

Por otro lado los problemas respiratorios han disminuido notablemente debido a las nuevas normativas, capacitaciones y multas sobre el uso del equipo de protección aplicado por el Jefe de Seguridad Industrial durante el 2012.

### **3.6.3 Síntomas cognitivos de estrés**

La incidencia del estrés en las personas no se da solo a nivel emocional y físico, sino también se puede evidenciar en los procesos cognitivos.

Los resultados de INDUCALSA son:



El gráfico N°30 muestra que más de la mitad de los trabajadores de INDUCALSA experimenta síntomas cognitivos de estrés.

Gráfico N° 30: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a los síntomas cognitivos de estrés

	<i><b>Siempre + Casi siempre</b></i>	<i><b>Muchas veces + Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Has tenido problemas para concentrarte?	5,9%	<b>25,0%</b>	69,1%
¿Te ha costado tomar decisiones?	9,7%	<b>32,1%</b>	58,2%
¿Has tenido problemas para acordarte de las cosas?	4,4%	<b>23,2%</b>	72,4%
¿Has tenido problemas para pensar de forma clara?	6%	<b>22,7%</b>	71,3%

Tabla N°19: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a los síntomas cognitivos de estrés

Estos resultados, de acuerdo a la distribución de frecuencias, radican en que casi un tercio de los trabajadores considera que en algunas ocasiones ha tenido problemas para concentrarse, tomar decisiones, acordarse de las cosas y pensar de forma clara, lo que constituye síntomas de estrés a nivel del pensamiento y, en sí, problemas de salud para los trabajadores de INDUCALSA.

Los resultados correspondientes a ***Satisfacción en el trabajo*** por denotar incidencia positiva se pueden observar en el Anexo N°7.

### 3.7 Salud general/Salud mental /Vitalidad

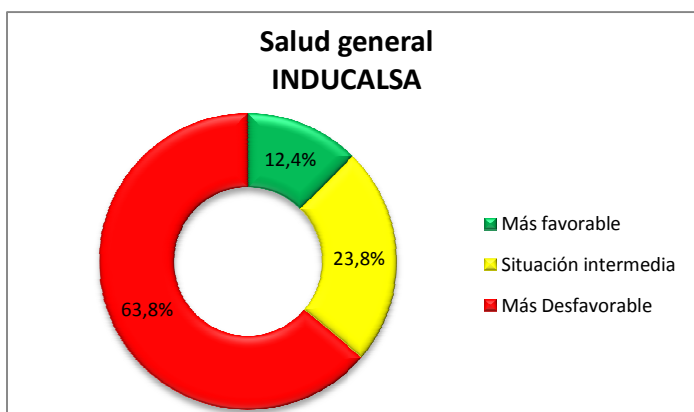
Este apartado busca establecer cómo se ha visto afectada la salud y vitalidad de los trabajadores en relación a los factores psicosociales y a las condiciones del ambiente de

INDUCALSA. Las preguntas correspondientes a la Salud general /Salud mental/ Vitalidad se pueden revisar en el Anexo N°8.

### 3.7.1 Salud general

El es aparato del ISTAS 21, si bien no diagnostica el estado de salud como una revisión médica detallada, busca establecer cómo se encuentra la *salud percibida*. La percepción de la salud de cada trabajador es un indicador de la mortalidad y morbilidad, utilización de los servicios médicos, riesgos físicos y psicosociales, etc.

Los resultados de INDUCALSA son:



El gráfico N°31 muestra que más de la mitad de los trabajadores refleja problemas de salud en general.

Gráfico N° 31: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Salud general

	<i>Excelente / Muy buena</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular /Mala</i>
En general, dirías que tu salud es: Excelente/Muy buena/Buena/Regular/Mala	41,4%	43,1%	16%

	<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez + Nunca</i>
Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	6,8%	<b>48,9%</b>	44,3%
Estoy tan sano como cualquiera	46,8%	43,2%	10%
Creo q mi salud va a empeorar	7,5%	<b>52,3%</b>	40,1%
Mi salud es excelente	50,5%	33%	16,5%

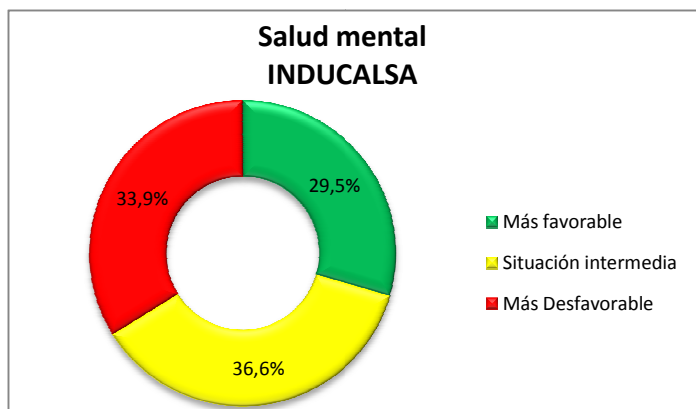
Tabla N°20: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Salud general

La distribución de frecuencias refleja que la mayoría del personal considera que goza de buena salud en general, sin embargo, en promedio la mitad del personal manifiesta que su salud algunas veces tiende a empeorar y que es en varias ocasiones consideran su salud más vulnerable que la del resto de trabajadores. La información obtenida corresponde al informe de la Morbilidad de la empresa, detallado con anterioridad, donde la totalidad del personal ha manifestado algún problema de salud, lo que en conjunto evidencia que los trabajadores consideran que las condiciones del trabajo les causan o les causarán afecciones en su salud. Es decir, la **salud percibida** por los trabajadores tiende hacia índices negativos debido a la apreciación nociva de su entorno laboral, lo que genera en el personal la sensación de vulnerabilidad a problemas de salud.

### 3.7.2 Salud mental

La salud mental es considerada como una parte trascendental en la salud de un individuo, e inclusive un pilar central de la calidad de vida. La mala salud mental influye puede tener consecuencias graves para una persona, desde originar y agravar enfermedades físicas hasta el suicidio.

Los resultados de INDUCALSA son:



El gráfico N°32 permite observar que la opinión de los trabajadores se ve segmentada casi equitativamente en relación a la salud mental.

Gráfico N° 32: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Salud mental

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Has estado nervioso?	6,1%	<b>39,4%</b>	54,5%
¿Te has sentido tan triste que nada podía animarte?	3,0%	<b>29,6%</b>	67,4%

¿Te has sentido calmado y tranquilo?	58,1%	<b>35,8%</b>	6,0%
¿Te has sentido desanimado y triste?	3,4%	<b>36,4%</b>	60,2%
¿Te has sentido feliz?	57,8%	<b>37,3%</b>	4,9%

Tabla N°21: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a la Salud mental*

La distribución de frecuencias nos permite determinar que, en promedio, un tercio del personal se ubica en la frecuencia *algunas veces* en todas las preguntas, lo que permite determinar este segmento de población en reiteradas ocasiones varía de estado de ánimo y ansiedad. Esta información refleja que un porcentaje significativo se ve afectado por variaciones de ánimo y ansiedad en algunos momentos, lo que influye negativamente en la salud mental de la población de la empresa. Asimismo, los índices negativos de algunos factores psicosociales como apoyo social, exigencias psicológicas emocionales y exigencias de esconder emociones influyen directamente en la salud mental del personal, como es el caso de INDUCALSA. Los resultados en relación al factor salud mental no pudieron ser cotejados con otra información adicional, ya que la empresa no maneja reportes médicos de consultas por problemas mentales ni registro de remisión a psicólogos clínicos o al Área de Salud Mental del IEISS.

Los resultados correspondientes a *Vitalidad* por denotar incidencia positiva se pueden observar en el Anexo N°9.



## CAPITULO IV: PROPUESTA

### 4.1 Propuesta de Intervención

La propuesta a continuación se ha estructurado basándose en el análisis de resultados de la incidencia de los factores psicosociales en el personal de INDUCALSA, realizada a través de la herramienta ISTAS 21. La propuesta tiene como finalidad plantear acciones correctivas y preventivas para disminuir la incidencia negativa en los factores determinados como significativos en el capítulo anterior.

La intervención propuesta a continuación se desarrolla en orden de urgencia, es decir, que las primeras tienen prioridad en la acción inmediata por evidenciar mayor incidencia negativa, mientras que las últimas pueden llevarse a cabo a medio plazo.

Así mismo, la intervención que se detalla en la propuesta, se ha diseñado para ser aplicada a la totalidad del personal de INDUCALSA, no obstante se presenta *población sugerida* para que los directivos vean la posibilidad de ejecutar las acciones solo a las personas que evidencian mayor incidencia negativa en los distintos factores psicosociales.

Las acciones propuestas serán efectuadas bajo la responsabilidad del Área de Recursos Humanos, Jefe de Seguridad Industrial y Trabajadora Social con previa aprobación de la Gerencia General.

Por último, cabe recalcar, que los recursos que se detallan para cada propuesta se deben considerar en el presupuesto anual de la empresa.

A continuación se desglosan los inconvenientes identificados y las acciones preventivas o correctivas sugeridas:

<b>Factor Psicosocial</b>	Exigencias psicológicas cognitivas
<b>Descripción del problema</b>	El personal manifiesta tener sobrecarga de funciones, responsabilidades, e inclusive, de manejo de personal.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga física y mental</li> <li>- Desmotivación</li> <li>- Insomnio</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Distribuir, apropiadamente, las tareas entre los trabajadores para evitar sobrecarga de labores.
<b>Indicadores</b>	Registro de la planificación semanal de tareas a realizar por cada trabajador.
<b>Población sugerida</b>	Totalidad del personal
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planificar el trabajo mensual y semanal por áreas para mejorar la coordinación de las tareas a realizar.</li> <li>Capacitar sobre nuevas técnicas para el manejo del capital, de procesos y de personal con el fin de que los trabajadores manejen la información más reciente sobre las alternativas de acción de las que disponen.</li> <li>Planear actividades de esparcimiento que estén hábiles para los trabajadores a lo largo de la jornada laboral a cargo del Área de Recursos Humanos.</li> <li>Impartir charlas sobre técnicas de relajación y meditación para manejar el estrés.</li> <li>Realizar revisiones periódicas de la presencia de síntomas cognitivos de estrés.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitador para la capacitación sobre nuevas técnicas para el manejo del capital, procesos y personal</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Materiales de oficina</li> <li>- Personal de la empresa para impartir las charlas</li> <li>- Actividades de esparcimiento</li> <li>- Responsable de realizar las actividades de esparcimiento</li> <li>- Cafetería</li> <li>- Refrigerios</li> <li>- Encuesta periódica de los síntomas cognitivos, somáticos y conductuales de estrés.</li> </ul>

<b>Factor Psicosocial</b>	Control de los tiempos a disposición
<b>Descripción del problema</b>	Inconformidad y, en ocasiones, desconocimiento del proceso de permisos para recesos o pausas en la jornada laboral.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incertidumbre e inseguridad laboral</li> <li>- Ansiedad</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Comunicar e incorporar la opinión de los trabajadores en el proceso de permisos para recesos o pausas en la jornada laboral.
<b>Indicadores</b>	Acuerdo firmado entre el personal de Seguridad Industrial y los representantes de las áreas en el que se detalle el horario y el proceso de permisos convenido con el personal.
<b>Población sugerida</b>	Personal del Área de Ventas y Producción
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El personal de Seguridad y el Jefe de Seguridad Industrial debe llevar un registro de quejas y dudas presentadas por los trabajadores sobre el proceso de permisos.</li> <li>Planificar los horarios de receso mediante votación general del personal, para determinar el mejor momento del día para las pausas.</li> <li>Establecer una política de pausas, horarios durante el trabajo con el fin de promover la autonomía de decisión de los trabajadores en control de sus tiempos a disposición.</li> <li>Los jefes inmediatos deben procurar que las tareas que se les asigne al trabajador permitan manejar márgenes de tiempo que posibiliten tener cierta autonomía sobre la disposición de los tiempos.</li> <li>Prestar atención aquellos trabajadores que no puedan disponer de autonomía debido a las actividades que realizan, con el fin de establecer actividades o acciones alternas para que logren sentir control sobre sus tiempos.</li> <li>Impartir charlas para dar a conocer el proceso de permisos y evidenciar la inexistencia de repercusiones negativas para los trabajadores.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de la empresa para impartir las charlas</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Materiales de oficina para los registros de quejas y sugerencias</li> </ul>

<b>Factor psicosocial</b>	Doble presencia
<b>Descripción del problema</b>	Desequilibrio en el manejo de las tareas laborales y familiares.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insatisfacción laboral</li> <li>- Ansiedad</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Equilibrar las necesidades de la vida familiar y laboral a través de actividades de participación familiar.
<b>Indicadores</b>	Disminución del índice de permisos por asuntos familiares.
<b>Población sugerida</b>	Totalidad del personal / Mujeres
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informar sobre la apertura o disponibilidad de la Trabajadora Social para tratar temas relacionados a la familia a través del correo electrónico o carteleras.</li> <li>Establecer reglamento interno para permisos por problemas familiares debido a la inequidad existente entre el personal de las distintas áreas.</li> <li>Charlas sobre la importancia de la colaboración en las tareas domésticas para facilitar la compatibilidad de la carga laboral y familiar.</li> <li>Carteleras sobre cómo afecta las adicciones a la familia y al trabajo.</li> <li>Realizar visitas domiciliarias para determinar la situación personal y familiar de cada trabajador.</li> <li>Capacitación en consecuencias del estrés laboral en la familia y como afecta.</li> <li>Promover la socialización con actividades de integración con la familia como eventos deportivos, celebración de festividades, entre otros.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carteleras</li> <li>- Material para carteleras</li> <li>- Personal para la revisión del reglamento interno</li> <li>- Materiales de oficina para la impresión del reglamento interno modificado</li> <li>- Personal de la empresa para impartir charlas</li> <li>- Personal para realizar visitas domiciliarias</li> <li>- Actividades de integración</li> <li>- Responsable de las actividades de integración</li> <li>- Familia de los trabajadores</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Exigencias psicológicas emocionales / Esconder emociones
<b>Descripción del problema</b>	Comunicación deficiente entre los trabajadores de la empresa.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malas relaciones interpersonales</li> <li>- Mala comunicación</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Comunicar veraz y eficazmente toda información a través de los medios de comunicación disponibles en la empresa.
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del índice de utilización de los medios de comunicación disponibles para informar sobre cambio o decisiones en la empresa.</li> <li>- Disminución de conflictos por rumores en la empresa.</li> </ul>
<b>Población sugerida</b>	Trabajadores entre 26 - 35 años, y 46 - 55 años / Áreas de Administración y Producción
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informar mediante carteleras, por área, los cambios que se efectúan a nivel organizacional o de cargos específicos para evitar malos entendidos en el personal.</li> <li>Incorporar en el reglamento normas de comportamiento para garantizar el respeto, cordialidad y el trato justo entre trabajadores.</li> <li>Charlas sobre empatía, con el fin de que los trabajadores reconozcan la diferencia entre esconder sus emociones y afectar las emociones de los demás.</li> <li>Charlas sobre estrategias de protección psicológica con el fin de aminorar los efectos causados hasta el momento en el personal y, a su vez, preparar a los trabajadores en caso de situaciones psicológicas emocionales estresantes.</li> <li>Incorporar en el reglamento interno sanciones para las personas que manejen información no corroborada y que afecten a la integridad de los trabajadores o de la empresa.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carteleras</li> <li>- Material para carteleras</li> <li>- Personal para la revisión del reglamento interno</li> <li>- Materiales de oficina para la impresión del reglamento interno modificado</li> <li>- Personal para impartir charlas</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Inseguridad sobre el futuro
<b>Descripción del problema</b>	Constante temor con respecto a la pérdida súbita del empleo o a variación del sueldo
<b>Consecuencias</b>	Inseguridad laboral
<b>Objetivo</b>	Identificar y eliminar las causas que generan inseguridad en los trabajadores
<b>Indicadores</b>	Reducir el índice de incertidumbre sobre la pérdida de empleo o variación de los sueldos registrados durante la entrega de roles
<b>Población sugerida</b>	Trabajadores entre 20 y 45 años
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informar al personal que todo cambio en la política o en los procesos de la empresa será anunciado y explicado mediante diferentes medios de comunicación (como carteleras, reuniones o correo interno) por áreas con considerable tiempo de anticipación.</li> <li>II. Actualizar la cartelera en un plazo máximo de 15 días.</li> <li>III. Realizar focus group con trabajadores para determinar cuáles son los temores persistentes en los trabajadores de la empresa.</li> <li>IV. Realizar y repartir a cada trabajador un documento o comunicado escrito en el que se detalle los derechos de los trabajadores y la ley que los ampara de acuerdo a la información recolectada en los focus group.</li> <li>V. Promover la apertura, por parte de los superiores, para escuchar las opiniones de los trabajadores sobre cambios a efectuarse que puedan afectar su futuro, con el fin de que se sientan involucrados en el manejo de su vida en el trabajo.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oficial emitida por la Gerencia General o de las distintas áreas</li> <li>- Carteleras</li> <li>- Material para carteleras</li> <li>- Correo electrónico interno</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Personal para realizar y repartir el documento escrito sobre los derechos del trabajador</li> <li>- Refrigerios para integrantes de los focus group e integrantes de la capacitación</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Apoyo social de los compañeros
<b>Descripción del problema</b>	Los trabajadores manifiestan que sus compañeros no están dispuestos a escuchar sus problemas en relación a sus tareas.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malas relaciones interpersonales</li> <li>- Defectos en la calidad y productividad</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Incrementar el nivel de comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo
<b>Indicadores</b>	Incremento de colaboración entre compañeros registrado en la evaluación de desempeño
<b>Población sugerida</b>	Mujeres / Área de Producción
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas sobre la importancia de la colaboración y el apoyo entre compañeros para la realización adecuada de las tareas.</li> <li>Realizar evaluación del desempeño 360° para poder identificar las personas que se consideran reacias a la colaboración y efectuar acciones correctivas respecto a su conducta.</li> <li>Promover tareas que requieran la comunicación entre trabajadores de distintas áreas para generar confianza y colaboración en el personal.</li> <li>Fomentar compensaciones grupales para el correcto trabajo en equipo con tiempos límites para evidenciar el buen desempeño, con el fin de evitar la competitividad individual y generar la colaboración entre compañeros.</li> <li>Realizar eventos o actividades focalizadas y estructuradas previamente para desarrollar ciertas competencias como la comunicación, el trabajo en equipo y pro-actividad.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de la empresa para impartir las charlas</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Personal para aplicar la evaluación del desempeño</li> <li>- Material de oficina para la evaluación del desempeño</li> <li>- Premios grupales</li> <li>- Actividades de trabajo en equipo y comunicación</li> <li>- Responsable de eventos y actividades</li> </ul>

<b>Factores Psicosociales</b>	Previsibilidad / Calidad del liderazgo
<b>Descripción del problema</b>	Carencia de información anticipada y suficiente para la correcta realización del trabajo.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansiedad</li> <li>- Defectos en la calidad y productividad</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Planificar y comunicar la información de cambios organizacionales o estructurales de forma anticipada.
<b>Indicadores</b>	Registros de fecha y medio de comunicación empleado para transmitir información al personal.
<b>Población sugerida</b>	Producción y Administración / Trabajadores menores a 20 años y entre 45 - 55 años
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reglamentar la comunicación anticipada de cualquier cambio organizacional o estructural que se lleve a cabo en la empresa.</li> <li>Incentivar a los trabajadores a continuar sus estudios para el crecimiento personal y profesional, con ayuda económica por parte de la empresa.</li> <li>Estructurar planes de carrera para que las personas que lo requieran y demanden tengan la posibilidad de acceder a estudios y capacitaciones que contribuyan en la realización de sus actividades.</li> <li>Capacitar sobre la innovación tecnológica o de procesos en la empresa con el fin de que ningún trabajador se sienta incompetente.</li> <li>Promover tareas que requieran la participación y decisión conjunta de los trabajadores de las distintas áreas para impulsar la colaboración entre áreas.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal para la revisión del reglamento interno</li> <li>- Materiales de oficina para la impresión del reglamento interno modificado</li> <li>- Personal del Área de Sistemas para impartir la capacitación sobre los cambios tecnológicos realizados en la empresa</li> <li>- Becas para estudios y capacitaciones</li> <li>- Horarios flexibles</li> <li>- Sala de reuniones para capacitación</li> </ul>



<b>Factores psicosociales</b>	Estima / Apoyo social de los superiores
<b>Descripción del problema</b>	Los trabajadores consideran que solo en determinadas ocasiones reciben el reconocimiento acorde al esfuerzo que realizan debido a falta de estándares de desempeño.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desmotivación</li> <li>- Insatisfacción laboral</li> <li>- Pérdida de iniciativa</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Determinar estándares del desempeño esperado y adecuado para los trabajadores de la empresa.
<b>Indicadores</b>	Porcentaje de trabajadores claros en sus metas de desempeño y retroalimentación.
<b>Población sugerida</b>	Área de Producción y Administración / Trabajadores de 26 - 45 años / Mujeres
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y aplicar la evaluación del desempeño 360° para poder considerar la opinión de todos los trabajadores en cuanto al desenvolvimiento de una persona y, a su vez, evitar sesgos derivados de la mala comunicación existente en la empresa.</li> <li>Establecer objetivos y tareas medibles a través de indicadores con el fin de obtener resultados claros sobre el desempeño de un trabajador.</li> <li>Capacitar a los cargos que tengan personal bajo su supervisión sobre la compensación psicológica y su efecto motivador en el personal.</li> <li>Charlas para las mujeres sobre la importancia de la colaboración de los miembros de la familia para la realización de las actividades en el hogar.</li> <li>Crear un buzón de sugerencias para que los trabajadores puedan expresar sus dudas y opiniones sin temor a repercusiones negativas, el cual será revisado semanalmente. Sin embargo, la decisión de que la opinión sea anónima dependerá de cada trabajador.</li> <li>Realizar reuniones anuales sobre el rendimiento en general del personal con el fin de revisar las acciones que llevaron a los resultados positivos y negativos obtenidos.</li> </ol>

<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal para el diseño e implementación de la evaluación del desempeño</li> <li>- Facilitador para la capacitación sobre la compensación psicológica y su efecto motivador en el personal</li> <li>- Materiales de oficina para la evaluación del desempeño y capacitación</li> <li>- Personal para impartir charlas</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> <li>- Sala de reuniones</li> </ul>
-----------------	--

<b>Factores psicosociales</b>	Exigencias psicológicas cuantitativas
<b>Descripción del problema</b>	Se identifica que un porcentaje significativo del personal manifiesta que debe trabajar muy rápido para cumplir sus actividades.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga física y emocional</li> <li>- Ansiedad</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Distribuir, adecuadamente, la cantidad de tareas para cada trabajador de acuerdo al tiempo del que disponga.
<b>Indicadores</b>	Planificación de la distribución de las tareas semanal.
<b>Población sugerida</b>	Área de Administración, Producción y Recursos Humanos.
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planificar semanalmente las actividades para que la distribución de tareas sea congruente con el tiempo del que disponen los trabajadores.</li> <li>Investigar los cargos que presentan más sobrecarga de tareas para poder determinar acciones correctivas en cuanto al ajuste de la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.</li> <li>Entrenamiento en el control del tiempo y el ritmo de trabajo.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material de oficina para entrenamiento.</li> <li>- Personal para entrenamiento en control del tiempo y ritmo de trabajo.</li> <li>- Cafetería</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Conflicto del rol
<b>Descripción del problema</b>	Casi la totalidad de los trabajadores considera que las tareas que realizan son aceptadas por algunas personas y no por otras.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mala comunicación de comunicación e incertidumbre</li> <li>- Ansiedad</li> <li>- Malas relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Establecer y comunicar a cada trabajador sus funciones y responsabilidades para su puesto en el perfil de cargos.
<b>Indicadores</b>	Perfil de cargos que contenga las especificaciones de las funciones y responsabilidades para cada cargo entregado o divulgado al personal
<b>Población sugerida</b>	Área de Ventas, Recursos Humanos y Producción.
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permitir a los trabajadores revisar el perfil de su cargo para que pueda determinar las expectativas que la empresa tiene de su desempeño.</li> <li>Desarrollar programas de información sobre las funciones, objetivos, atribuciones, métodos y responsabilidades de cada cargo para que cada trabajador conozca las especificaciones de su cargo y del resto, con el fin de evitar confusiones de cualquier tipo.</li> <li>Informar a los trabajadores que solo se deben guiar por los medios de comunicación formales y directos para evitar sesgos o distorsión de la información.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal para revisión de perfiles de cargo con cada trabajador</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Materiales de oficina</li> <li>- Cartelera</li> <li>- Correo interno</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Claridad del rol / Influencia
<b>Descripción del problema</b>	El personal desconoce el grado de autonomía que tiene en las decisiones que afectan directamente a su trabajo.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansiedad</li> <li>- Incertidumbre e inseguridad laboral</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Incorporar en el perfil del cargo el margen de autonomía para cada cargo.
<b>Indicadores</b>	Perfil del cargo que incluya en su descripción el margen de autonomía de cada cargo respecto a las decisiones que afecten directamente su trabajo.
<b>Población sugerida</b>	Área de Administración y Producción.
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas para flexibilizar a los cargos que tengan personal bajo su responsabilidad para que deleguen responsabilidades y capacidad de decisión sobre ciertas tareas, con el fin de disminuir la carga de trabajo y brindar participación activa al personal.</li> <li>Diseñar y planificar las tareas de los trabajadores con autonomía de decisión por área, potenciando la participación efectiva del personal sobre las tareas, métodos y tiempos de trabajo.</li> <li>Definir y comunicar al personal sobre el nivel de participación que se le otorga a los diferentes componentes de la organización, para que los trabajadores sepan cuando se limita la emisión de opiniones o, caso contrario, cuando tienen capacidad decisoria.</li> <li>Incorporar en el perfil del cargo el grado de autonomía que tiene cada trabajador en relación a las decisiones que afectan su trabajo.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal para impartir charlas</li> <li>- Sala de reuniones</li> <li>- Personal para revisión de perfiles de cargo</li> <li>- Materiales de oficina para impresión de los perfiles de cargo</li> <li>- Cartelera</li> <li>- Correo electrónico interno</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Posibilidad de relación social
<b>Descripción del problema</b>	Los trabajadores tienen pocas posibilidades de hablar con sus compañeros durante la jornada laboral.
<b>Consecuencias</b>	Mala comunicación y relaciones interpersonales deficientes.
<b>Objetivo</b>	Mejorar las posibilidades de relación social entre compañeros.
<b>Indicadores</b>	Planificación de actividades para promover la socialización entre compañeros dentro y fuera de la jornada laboral.
<b>Población sugerida</b>	Área de Administración y Producción / Trabajadores 26 – 35 años y 46 - 55 años.
<b>Intervención</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Realizar eventos para promover la interacción de los trabajadores con actividades dirigidas a la participación o conformación de grupos de distintas áreas, como celebración de festividades, juegos y retos de trabajo grupal.</li> <li>II. Evaluar las instalaciones de la empresa con el fin de eliminar el trabajo en condiciones de aislamiento social.</li> <li>III. Disponer de un área que permita esparcimiento mental e interacción libre de los trabajadores para que de este modo los trabajadores puedan socializar y relajarse durante la jornada laboral.</li> </ol>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de trabajo grupal</li> <li>- Responsable de eventos y actividades de trabajo grupal</li> <li>- Personal para evaluación de las instalaciones de la empresa</li> <li>- Materiales de oficina para los registros de quejas y sugerencias</li> <li>- Área de esparcimiento y relajación</li> </ul>

<b>Factores psicosociales</b>	Compromiso
<b>Descripción del problema</b>	Los trabajadores desconocen los beneficios que les brinda la empresa.
<b>Consecuencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desmotivación y ansiedad</li> <li>- Incertidumbre e inseguridad laboral</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Diseñar y ejecutar taller de información de beneficios que brinda la empresa.

<b>Indicadores</b>	Desarrollo del taller de información de beneficios que brinda la empresa.
<b>Población sugerida</b>	Trabajadores menores a 20 años.
<b>Intervención</b>	<p>I. Charla sobre los beneficios que brinda la empresa, a parte de los que impone la ley, para generar más integración del personal a la empresa.</p> <p>II. Incorporar en el Manual de Inducción los beneficios que tiene los trabajadores por parte de la ley y de la empresa.</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal para impartir charlas</li> <li>- Sala de Reuniones</li> <li>- Refrigerio</li> <li>- Personal para modificación del Manual de Inducción</li> <li>- Materiales de oficina</li> </ul>

## CAPÍTULO V: MARCO CONCLUSIVO

### 5.1 Conclusiones

- El test ISTAS 21 versión media (para empresas con más de 25 trabajadores) permitió recolectar la información referente al estado actual de los factores psicosociales en INDUCALSA de manera ordenada y objetiva; pues al poseer manuales e indicaciones de los procesos de adaptación, aplicación y análisis de resultados del test, facilita la aplicación y garantiza la fiabilidad y validez con las que se desarrollo al test.
- La amplitud de factores que mide el test ISTAS 21 permitió recolectar la mayor cantidad de información, analizando todos los riesgos psicosociales existentes en INDUCALSA de acuerdo al criterio de los directivos por su experiencia diaria en la empresa.
- La evaluación psicosocial realizada con el ISTAS 21 permitió obtener información apegada a la realidad de INDUCALSA y validada con los datos recogidos del personal a través de entrevistas y la observación.
- Existe gran incidencia negativa en los factores de *Exigencias psicológicas cognitivas* y *Control de los tiempos a disposición* en la mayor parte del personal de INDUCALSA, lo que afecta de forma significativa a la salud del personal.
- Los trabajadores de INDUCALSA manejan altos índices de estrés resultado, principalmente, de la comunicación deficiente y confusa que existe en la empresa.
- El factor con mayor escala de incidencia negativa en el personal de las áreas administrativas se relaciona con escasos de trabajadores en el departamento en comparación a las tareas que tienen a cargo debido constante y desmedido crecimiento de la empresa.
- Los índices negativos en diversos factores psicosociales en el área de Producción se derivan la monotonía de los procesos de fabricación de zapatos y de los riesgos

físicos existentes en el ambiente laboral en el que se desenvuelven los trabajadores de estas áreas.

- La evaluación psicosocial evidencia que las mujeres muestran mayor incidencia negativa en el factor *Doble presencia*, lo cual radica en que casi la totalidad de las mujeres que laboran en la empresa es responsable de la mayor parte de tareas en el hogar lo cual duplica las exigencias de trabajo para este género.
- Los trabajadores menores de 20 años y entre 45 - 55 años de edad muestran mayor incidencia en el factor *Previsibilidad*, lo cual se deriva de la falta de experiencia o de desactualización de conocimientos respectivamente.
- La mayoría del personal de INDUCALSA desconoce sobre los factores psicosociales y su incidencia en la salud de los trabajadores.
- La evaluación psicosocial llevada a cabo en INDUCALSA arrojó resultados favorables en el factor *Sentido del trabajo y Compromiso*, lo que nos indica que los trabajadores se sienten integrados a la empresa y son conscientes de la importancia de sus labores para el bien propio y de INDUCALSA.
- La relación entre las áreas de Recursos Humanos, Seguridad Industrial y Departamento Médico es de fundamental importancia para poder determinar la situación psicosocial actual de una empresa. En el caso de INDUCALSA, la empresa lleva a cabo procesos e información conjuntamente lo que facilitó la determinación y el análisis de aquellos factores con mayor incidencia y su origen en la empresa.
- La evaluación psicosocial ayuda a determinar aquellos factores que constituyen una debilidad para las empresas, por lo que la acción sobre estas condiciones aumenta la productividad y el compromiso del personal, y, a su vez, disminuye el absentismo y la accidentabilidad, generando beneficios tanto para la empresa como para el personal.
- En la actualidad, la evaluación de riesgos laborales que se lleva a cabo en la mayoría de empresas solo considera los riesgos físicos debido a su fácil detección, es decir,



solo se ha tomado medidas en una de las variables de la salud, dejando de lado, e inclusive olvidando las variables psicológicas y sociales por ser más difíciles de evidenciar.

- El Ecuador, si bien cuenta con leyes normativas de los factores psicosociales, estas no se aplican estrictamente, lo que genera desinterés y rechazo a la evaluación de riesgos psicosociales en algunas empresas. El desconocimiento de los riesgos que se derivan de la incidencia negativa de los factores psicosociales genera que los directivos no le den la importancia que requiere el tema y, a su vez, las condiciones psicosociales negativas presentes causan enfermedades crónicas en el personal.
- El aporte del presente trabajo busca servir como referencia teórica y metodológica para empresas que se interesen en implementar la evaluación de los factores psicosociales, y así cada vez sean más las organizaciones y las autoridades reguladoras del trabajo en el Ecuador que concienticen la importancia de identificar los riesgos psicosociales en el ambiente laboral para garantizar la salud física y mental de sus trabajadores.

## **5.2 Recomendaciones**

- Aplicar la propuesta de intervención desarrollada en el presente proyecto con el fin de instaurar acciones correctivas y preventivas en relación a la realidad de los riesgos psicosociales existentes en INDUCALSA.
- Los directivos de la empresa deben brindar apoyo a las personas que se responsabilicen de la aplicación de la propuesta de intervención.
- Se debe efectuar un programa de sensibilización antes de realizar cualquier cambio en la empresa para garantizar apertura y colaboración del personal.
- Se debe implementar la evaluación de desempeño para que los jefes de las distintas áreas y departamentos puedan disponer estándares claros de desenvolvimiento esperado y establecer objetivamente compensaciones psicológicas o económicas.

- Toda comunicación se debe realizar mediante los medios de comunicación disponibles, para evitar confusiones o distorsión de la información.
- Se debe promover la participación activa y capacidad de decisión entre los trabajadores para generar la sensación de control en los trabajadores, fomentar el compromiso con la empresa y, a su vez, disminuir la sobrecarga de trabajo.
- Las acciones propuestas han sido desarrolladas enfocándose en la población que presenta mayor incidencia negativa, sin embargo, para poder generar un cambio permanente y general es importante que las acciones propuestas sean aplicadas a la totalidad del personal a largo plazo.
- Todo cambio realizado o actividad aplicada de la propuesta debe tener un seguimiento documentado, con el fin de evaluar los progresos obtenidos a raíz de la intervención.

## Referencias:

### Libros Electrónicos

- Cortés, José María. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Editorial Tébar. Recuperado de
- <http://books.google.com.ec/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA589&dq=factores+psicosociales&hl=es&sa=X&ei=ZzRYT-yNGMeygwf00-XaDA&ved=0CFEQ6AEwBw#v=onepage&q=factores%20psicosociales&f=false>
- Fernández, Ricardo. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario. Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=Ep4IJlBMB8wC&pg=PA25&dq=organizaci on+de+trabajo,+ambiente+y+salud&hl=es&sa=X&ei=djscT4edKJLpgQfGq9jkC w&ved=0CGAQ6AEwCA#v=onepage&q=organizacion%20de%20trabajo%2C%20ambiente%20y%20salud&f=false>
- Parra, Manuel. (2003). Conceptos básicos en la salud laboral. Primera edición. Organización Internacional del trabajo. Recuperado de <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>
- Rivas, Luis. (2003). Mobbing: Terrorismos psicológico en el trabajo. Primera Edición. Entrelíneas Editoriales. Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=y26ttnEsMGIC&pg=PA86&lpg=PA86&dq=mobbing+y+factores+psicosociales&source=bl&ots=bG2C-CyvSL&sig=JEje5LdLXVVi71HQrcsrortVuRA&hl=es&sa=X&ei=0CJSUNPx44ja8ATEhoCgBg&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=mobbing%20y%20factor es%20psicosociales&f=false>
- Sauter, Steven. Murphy, Lawrence. (1998) Fact. Psicosociales y de Organización. Índice General Enciclopedia OIT. Recuperado de <http://www.jmcprl.net/glosario/inx%20enciclop.htm>

### Documentos oficiales propiedad de INDUCALSA

- Cisneros, Rocio. (2011, octubre 27). Manual de Calidad. Información de INDUCALSA.

### **Artículos Revista Electrónicos**

- García, Mónica. Cortés, Derly. Sánchez, Adriana. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA, Vol. 4, pág. 39.  
[http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_7/vol.4no.1/articulo\\_3.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_7/vol.4no.1/articulo_3.pdf)
- Rodríguez, Mariela. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?. Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 2, pág. 131. <http://dialnet.unirioja.es>
- Ramos, José Miguel. (2001). Estrés... en el trabajo. Revista Latinoamericana de salud en el trabajo. Vol. 1, pág. 86.  
<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/trabajo.pdf>
- Tovalín, Horacio. (2011). Reconocimiento legal en Iberoamérica de enfermedades profesionales causadas por factores psicosociales negativos y estrés en el trabajo. Revista Mexicana de Salud en el trabajo. Vol. 1, N°7, pág.24.  
[http://www.factorpsicosociales.com/articulosred/pdfs/Reconocimiento\\_enfermedades.pdf](http://www.factorpsicosociales.com/articulosred/pdfs/Reconocimiento_enfermedades.pdf)

### **Artículos de Internet**

- Alvaro. (2011). Requisitos legales y los riesgos psicosociales en materia de prevención en el Ecuador. PEBELCONSULTORES.  
<http://pebelconsultores.com/legal/requisitos-legales-y-los-riesgos-psicosociales-en-materia-de-prevencion-en-el-ecuador/>
- Artazcoz, L. Molinero, E. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. Arch Prev Riesgos Labor. [www.scsmt.cat/pdf/Orig\\_1\\_abst\\_Volumen7-4-3,3.pdf](http://www.scsmt.cat/pdf/Orig_1_abst_Volumen7-4-3,3.pdf)
- Beléndez, Marina. (2002). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Universidad de Alicante.  
<http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14033/1/Aproximaci%C3%B3n%20Hist%C3%B3rica%20a%20la%20Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo.pdf>

- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS). (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Primera Edición. Edita Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual\\_metodo.pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf)
- Fornos, Masleydi. (2002). Relación Ulcera-Estrés. Instituto Superior de Ciencias Medicas de la Habana. [http://fcmfajardo.sld.cu/cev2002/trabajos/julio\\_trigo/03estres/index.htm#a](http://fcmfajardo.sld.cu/cev2002/trabajos/julio_trigo/03estres/index.htm#a)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO, Resolución N° 390. <http://www.iess.gob.ec/documentos/resoluciones/noviembre2011/RESOLUCIONCD.390.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO, Resolución N° 741. <http://javier-cuestas.wikispaces.com/file/view/reglamento+general+del+seguro+de+riesgos+del+trabajo.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORIA DE RIESGOS DEL TRABAJO, Resolución N° 333 [http://www.iess.gob.ec/auditores\\_externos2011/pdf/Resolucion\\_333.pdf](http://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/Resolucion_333.pdf)
- Moncada, S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). Arch Prev Riesgos Labor. [www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf](http://www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf)
- Navarro, Josep. (s-a). ¿Cómo Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? Metodologías, Oportunidades y Tendencias. Unitat d'Investigació de Psicometria / Facultat de Psicologia. [www.acosomoral.org/pdf/sevilla06/0303.pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/sevilla06/0303.pdf)

### **Páginas Web**

- Ecoinformas (s-a). Los estresores: factores psicosociales. Desarrollado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. <http://www.istas.net/ecoinformas08/web/index.asp?idpagina=254>

- INDUCALSA (2012). <http://www.bunky.com.ec/index.php/empresa>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). Recuperado de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Desestresartepuntocom. (2007): Estrés laboral – factores psicosociales. <http://www.desestresarte.com/estres-profesional/factores-psicosociales.html>

### **Conferencias o Simposio**

- (1 de Junio del 2010). Salud y Seguridad Laboral: Problemática Actual y Perspectivas en el Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar.
- (2009). Conferencia Internacional del trabajo, 98 reunión. Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=C8wgP\\_FEz0UC&pg=PA23&dq=salud+trabajo+2009&hl=es&sa=X&ei=1x9ZT-qMN4LqgQeB3tShCw&ved=0CFUQ6AEwBg#v=onepage&q=salud%20trabajo%202009&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=C8wgP_FEz0UC&pg=PA23&dq=salud+trabajo+2009&hl=es&sa=X&ei=1x9ZT-qMN4LqgQeB3tShCw&ved=0CFUQ6AEwBg#v=onepage&q=salud%20trabajo%202009&f=false)

## **Anexos:**

### **Índice de Gráficos de Anexos**

Gráfico N° 1: Organigrama Estructural de INDUCALSA.....	5
Gráfico N° 2: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Inseguridad sobre el futuro.....	24
Gráfico N° 3: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Inseguridad sobre el futuro en relación a la variable Edad.....	25
Gráfico N° 4: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente a Inseguridad sobre el futuro en relación a la variable Género.....	26
Gráfico N° 5: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Estima.....	28
Gráfico N° 6: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Estima en relación a la variable Área1.....	29
Gráfico N° 7: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Estima en relación a la variable Género .....	30
Gráfico N° 8: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente Estima en relación a la variable Edad .....	31
Gráfico N° 9: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo social de los compañeros.....	32
Gráfico N° 10: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Conflicto de rol en relación a la variable Área.....	32
Gráfico N° 11: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Claridad de rol....	34
Gráfico N° 12: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Claridad de rol en relación a la variable Área.....	35
Gráfico N° 13: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo Social de los superiores.....	36
Gráfico N° 14: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo social de los trabajadores a la variable Área.....	37
Gráfico N° 15: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo social de los superiores a la variable Género.....	38
Gráfico N° 16: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Influencia.....	40
Gráfico N° 17: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Influencia en relación a la variable Área.....	40

Gráfico N° 18: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Calidad del liderazgo.....	41
Gráfico N° 19: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Calidad del liderazgo en relación a la variable Departamento.....	43
Gráfico N° 20: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Calidad del liderazgo en relación a la variable Género.....	44
Gráfico N° 21: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Sentimiento de grupo.....	45
Gráfico N° 22: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentimiento de grupo en relación a la variable Género.....	46
Gráfico N° 23: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentimiento de grupo en relación a la variable Edad.....	47
Gráfico N° 24: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Esconder emociones.....	47
Gráfico N° 25: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Esconder emociones en relación a la variable Área.....	49
Gráfico N° 26: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Posibilidades de desarrollo.....	50
Gráfico N° 27: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo relación a la variable Área.....	51
Gráfico N° 28: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo en relación a la variable Edad.....	51
Gráfico N° 29: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Compromiso.....	52
Gráfico N° 30: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Compromiso en relación a la variable Género.....	54
Gráfico N° 31: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Compromiso en relación a la variable Género.....	55
Gráfico N° 32: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Sentido del trabajo.....	56
Gráfico N° 33: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentido del trabajo en relación a la variable Área.....	57
Gráfico N° 34: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentido del trabajo en relación a la variable Edad.....	58



Gráfico N° 35: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a lo Satisfacción en el trabajo.....	60
Gráfico N° 36: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Vitalidad.....	63

## Índice de tablas de anexos

Tabla N°1: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Inseguridad sobre el futuro de acuerdo a la variable Edad.....	25
Tabla N°2: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Inseguridad sobre el futuro de acuerdo a la variable Género.....	27
Tabla N°3: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Estima.....	28
Tabla N°4: Población de la áreas de Administración y Producción en las edades 26 – 45 años.....	31
Tabla N°5: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Apoyo social de los compañeros.....	32
Tabla N°6: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Apoyo social de los compañeros de acuerdo a la variable área de Producción.....	33
Tabla N°7: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Claridad de rol.....	35
Tabla N°8: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Apoyo Social de los superiores.....	37
Tabla N°9: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Influencia.....	40
Tabla N°10: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Calidad del liderazgo.....	42
Tabla N°11: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Sentimiento de grupo.....	45
Tabla N°12: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Esconder emociones.....	48
Tabla N°13: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Posibilidades de desarrollo.....	50
Tabla N°14: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Compromiso.....	53
Tabla N°15: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Sentido de trabajo.....	56
Tabla N°16: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Satisfacción en el trabajo.....	60

Tabla N°17: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas a la Vitalidad.....	63
---	----

## ANEXO N°1:

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INDUCALSA

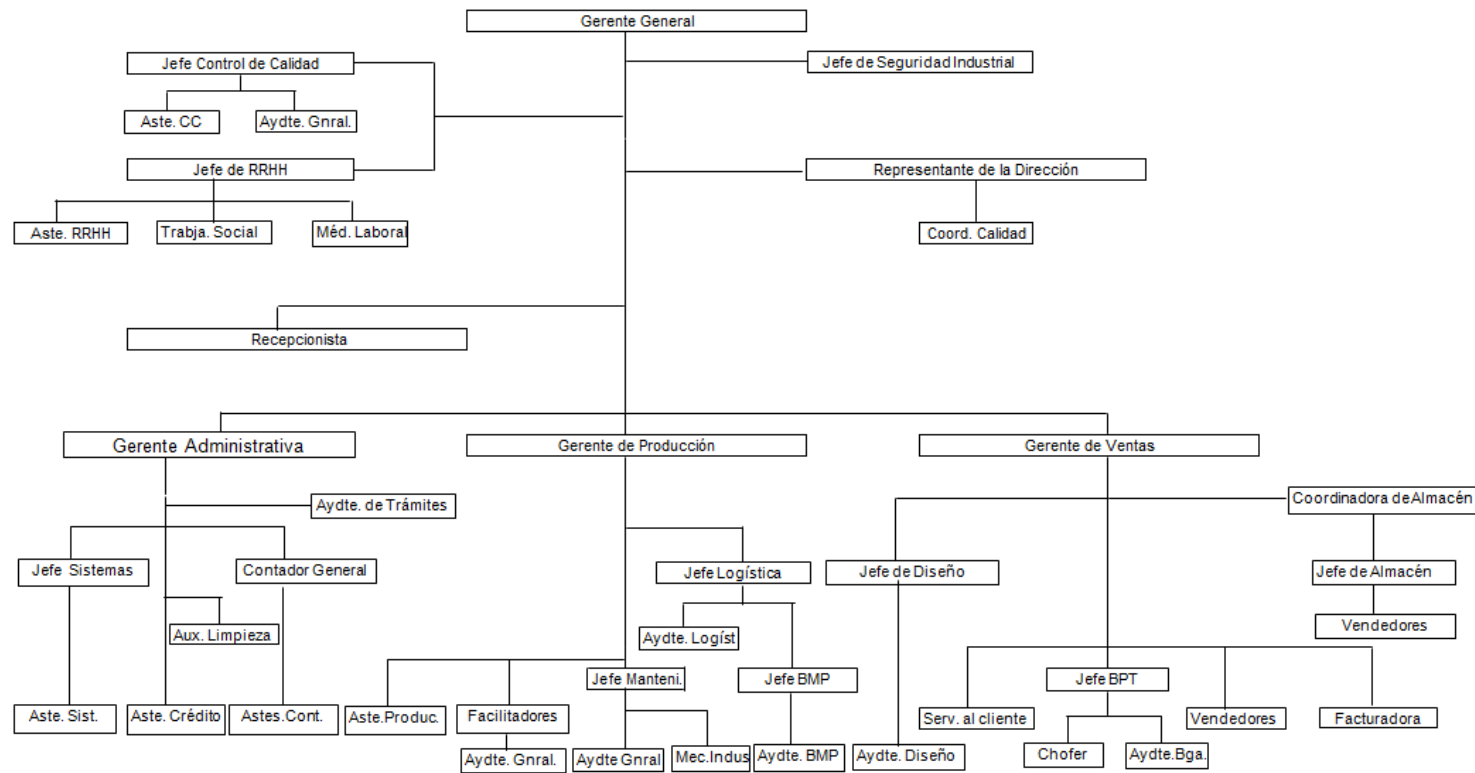


Gráfico N°1: Organigrama Estructural de INDUCALSA


Fuente: Manual de Calidad (2011)

## ANEXO N°2

### Presentación para Introducción al tema

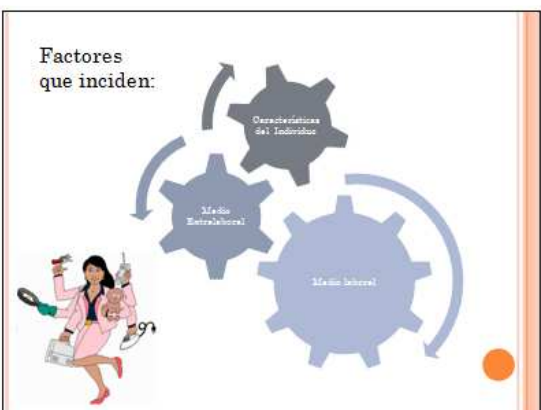
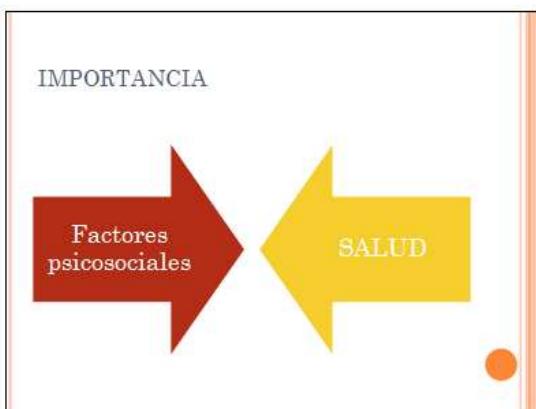



¿QUÉ SON?



"Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo." (Rodríguez, 2009, p. 131, citado en Álvarez 2006).

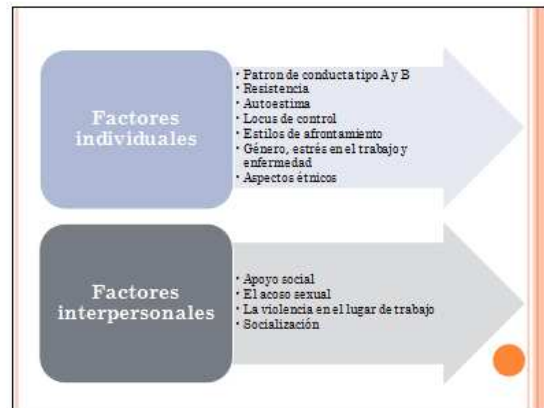
"factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico." (Rodríguez, 2009, p. 132, citado en Villalobos 2004).



CLASIFICACIÓN

**Factores referentes a la organización**

- El ajuste persona-entorno
- La jornada de trabajo
- El diseño del entorno
- Factores ergonómicos
- Claridad y sobrecarga de los roles asignados
- Estilo de dirección
- Clima y cultura organizativos
- Medición y remuneración del rendimiento
- Etapas de la carrera profesional
- Estructura de la organización



### ANEXO N° 3

#### Factores psicosociales y sus correspondientes preguntas

Factores Psicosociales	Preguntas
<i>Exigencias psicológicas cuantitativas</i>	<p>¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>¿La distribución de las tareas causa que se acumule el trabajo?</p> <p>¿Llevas al día tu trabajo?</p> <p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p>
<i>Exigencias psicológicas cognitivas</i>	<p>¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?</p> <p>¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?</p> <p>¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?</p> <p>¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?</p>
<i>Exigencias psicológicas emocionales</i>	<p>¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p> <p>¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?</p>
<i>Exigencias psicológicas de esconder emociones</i>	<p>¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</p> <p>¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p>
<i>Doble presencia</i>	<p>¿Qué parte de las tareas en el hogar haces tú?</p> <p>Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas en el hogar / Hago aproximadamente la mitad de las tareas en el hogar / Hago más o menos un cuarto de las tareas del hogar / Sólo hago lo que me piden que haga en el hogar /No hago ninguna o casi ninguna de las tareas del hogar</p> <p>Si faltas algún día a casa, ¿las tareas del hogar que realizas se quedan sin hacer?</p> <p>Cuando estás en la empresa ¿Piensas en las tareas del hogar?</p> <p>¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?</p>
<i>Influencia</i>	<p>¿Tienes mucha influencia en las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?</p> <p>¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando te dan alguna tarea?</p> <p>¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas tus tareas?</p>
<i>Posibilidades de desarrollo en el trabajo</i>	<p>¿Tu trabajo requiere iniciativa?</p> <p>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>¿Tu trabajo permite apliques tus habilidades o conocimientos?</p> <p>¿Tu trabajo es variado?</p>
<i>Control de los tiempos a disposición</i>	<p>¿Puedes decidir cuándo tomar un descanso?</p> <p>¿Puedes coger las vacaciones, que exige la ley, cuando tú quieras?</p> <p>¿Puedes dejar tu trabajo para conversar con un compañero o compañera?</p>

<b><i>Sentido del trabajo</i></b>	<p>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>¿Te sientes comprometido con tu trabajo?</p> <p>¿Tienen sentido tus tareas?</p>
<b><i>Compromiso</i></b>	<p>¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?</p> <p>¿Te gustaría quedarte en la empresa el resto de tu vida laboral?</p> <p>¿Sientes que los problemas de la empresa son también tuyos?</p> <p>¿Sientes que tu empresa tiene gran importancia para ti?</p>
<b><i>Previsibilidad</i></b>	<p>¿En INDUCALSA se te comunica con suficiente tiempo sobre cambios que pueden afectar tu tarea o futuro?</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</p>
<b><i>Claridad de rol</i></b>	<p>¿Sabes cuanta libertad tienes en tu trabajo?</p> <p>¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>¿Sabes exactamente qué tareas son tu responsabilidad?</p> <p>¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?</p>
<b><i>Conflicto de rol</i></b>	<p>¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?</p> <p>¿Se te exige cosas contradictorias en tu trabajo?</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tú crees se deberían hacer de otra manera?</p> <p>¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</p>
<b><i>Calidad del liderazgo</i></b>	<p>¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tenga buenas oportunidades de desarrollo en el trabajo?</p> <p>¿Planifican bien el trabajo?</p> <p>¿Resuelven bien los problemas?</p> <p>¿Se comunican bien con los trabajadores?</p>
<b><i>Apoyo social de los compañeros</i></b>	<p>¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros/as?</p> <p>¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?</p> <p>¿Hablas con tus compañeros sobre como haces tu trabajo?</p>
<b><i>Apoyo social de los superiores</i></b>	<p>¿Recibes ayuda o apoyo de tus jefes?</p> <p>¿Tu superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?</p> <p>¿Hablas con tu jefe sobre como haces tu trabajo?</p>
<b><i>Posibilidades de relación social</i></b>	<p>¿Tu lugar de trabajo se encuentra lejos del resto de tus compañeros?</p> <p>¿Puedes hablar con tus compañeros mientras trabajas?</p>
<b><i>Sentimiento de grupo</i></b>	<p>¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as?</p> <p>Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo?</p> <p>En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?</p>
<b><i>Inseguridad en el trabajo</i></b>	<p>En estos momentos, estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado.</p> <p>En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad.</p>

	<p>En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian el horario (turnos, días, hora de entrada o salida).</p> <p>En estos momentos, estas preocupado/a por si te varían el salario</p>
<i><b>Estima</b></i>	<p>¿Mis jefes reconocen mi esfuerzo?</p> <p>¿En situaciones difíciles en el trabajo recibo la ayuda o el apoyo necesario?</p> <p>¿En mi trabajo me tratan injustamente?</p> <p>Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo es el adecuado?</p>



## ANEXO N° 4

### PROGRAMA DE DIFUSIÓN

#### EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN INDUCALSA

Los factores psicosociales son condiciones del ambiente laboral que inciden negativamente en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Estos tienen efectos muy fuertes a nivel cognitivo y comportamental, comprometiendo el desempeño del personal y, por ende, la productividad y competitividad de las empresas.

La propuesta de intervención de los factores psicosociales con mayor incidencia en INDUCALSA se realizará con la ayuda de una herramienta de evaluación, la cual permitirá recolectar la información necesaria sobre aquellas condiciones que incurren de forma negativa en los trabajadores de la empresa.

Los datos relevantes para la consecución del presente proyecto se recolectaran con la aplicación del ISTAS 21. No obstante, para garantizar la confiabilidad de los resultados se adaptado al versión española a nuestro contexto nacional y a ciertas características notables del personal de INDUCALSA.

El desarrollo del presente proyecto se llevará a cabo con la colaboración del personal de INDUCALSA, considerando todos los niveles y cargos existentes en la matriz Quito. El universo A continuación se detalla la totalidad del personal:

El universo para este proyecto se conforma por la totalidad de trabajadores de la empresa INDUCALSA, en las áreas de Administración, Ventas, Recursos Humanos y Producción, en las jornadas diurna y nocturna. Los datos a continuación se obtuvieron de la nómina que maneja la empresa.

<b>Empleados de INDUCALSA</b>		
ÁREA	N EMPLEADOS	PORCENTAJE
Administración	14	3,6
Recursos Humanos	6	1,6
Ventas	41	10,6
Producción	324	84,2
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>

**OBJETIVOS:**

- Aumentar el nivel de concientización de los efectos negativos de los factores psicosociales.
- Impartir los conocimientos relativos a los factores psicosociales al personal.
- Difundir el proceso de evaluación de los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en INDUCALSA.
- Garantizar la confidencialidad de los datos a recolectarse.
- Impulsar la cooperación por parte del personal de INDUCALSA.

**PROCESO:****1. Taller de difusión**

La difusión de la información pertinente para los trabajadores se realizará a través de un taller dictado por el Jefe de Seguridad Industrial, con el fin de impartir los conocimientos relativos al tema de factores psicosociales y al proceso a llevarse en INDUCALSA.

El taller tendrá 30 minutos de duración y se realizará en 3 fechas distintas debido al horario de trabajo y la cantidad de personal existente en INDUCALSA. Los talleres se distribuirán de la siguiente manera:

<b>TALLER DE DIFUSIÓN</b>	
<b>ÁREA</b>	<b>FECHA</b>
Producción horario diurno	junio del 2012
Producción horario nocturno	junio del 2012
Administración	junio del 2012
Ventas	
Recursos Humanos	

Asimismo, el taller abarcará los siguientes puntos:

## **I. Objetivos del taller**

- Aumentar el nivel de concientización de los efectos negativos de los factores psicosociales.
- Impartir los conocimientos relativos a los factores psicosociales al personal.
- Difundir el proceso de evaluación de los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en INDUCALSA.
- Garantizar la confidencialidad de los datos a recolectarse.

## **II. Factores psicosociales:**

En esta sección es necesario diferenciar que si bien se debe dar la información teórica sobre el tema, no se puede considerar los mismos temas para el área de producción y el área de ventas, administración y recursos humanos. Esto, a riesgo de parecer discriminatorio, se realizará debido a la instrucción y el nivel de información que manejan los trabajadores. Por tal motivo, a continuación se encuentra la información a dar en el taller dependiendo de a quien se direcciona el mismo.

### **Taller para el Área de Producción:**

#### **- ¿Que son los factores psicosociales?**

Los factores psicosociales son las condiciones del ambiente laboral que rodean a todo individuo, entre estos podemos considerar al ambiente de trabajo, la comunicación con los compañeros, las preocupaciones respecto al trabajo e inclusive la vida familiar. Todos estos factores están presentes en cada uno de los individuos que tengan una vida laboral.

Asimismo, los factores psicosociales incluyen las condiciones no solo físicas, sino a su vez, condiciones psicológicas y sociales. Ya que por si todo individuo es un conjunto de estos.

#### **- ¿Es normal?**

Estos factores están presentes normalmente, no obstante si influyen negativamente en la vida de los trabajadores, constituyendo un riesgo para la salud o bienestar (físico, psicológico o social) se considera un *riesgo psicosocial*.

#### **- Ejemplo**

Para ilustrar más claramente podemos considerar el siguiente ejemplo.

Una madre de familia, que trabaja y que debe cuidar de la limpieza del hogar y sus hijos, está rodeada de factores psicosociales, ya que tiene metas por cumplir en la empresa, debe relacionarse con sus compañeros de trabajo y superiores, entre otros. Y por otro lado, debe preocuparse de sus hijos y el hogar.

Este, es un cuadro común en las madres de hoy en día, no obstante, si alguno de los factores influye negativamente como por ejemplo, si los niños tienen bajas calificaciones, si existe una deuda por la casa, o si en el trabajo, no se lleva bien con sus compañeros o la carga de trabajo es excesiva; existirá un *riesgo psicosocial*. Ya que la preocupación no le permitirá sentirse bien en su ambiente laboral, causándole problemas de salud o estrés.

Entre las condiciones psicológicas y sociales se debe considerar a la carga de trabajo, el liderazgo, la complejidad de las tareas, la monotonía, la amistad o el contacto social, el apoyo por parte de los jefes y compañeros, entre otros. Ya que todos estos factores son trascendentales para los trabajadores, en cuanto al desempeño laboral y al bienestar general.

#### **- Las empresas y los factores psicosociales**

En la actualidad, las empresas buscan brindar los mejores beneficios a sus trabajadores, por lo cual siempre se preocuparan del bienestar a todo nivel.

Este es el caso de INDUCALSA, una empresa que busca lo mejor para sus colaboradores, por ello ha implementado la medición de los factores psicosociales para verificar y prevenir cualquier riesgo psicosocial.

Toda empresa depende de sus trabajadores para mejorar las ventas, para aumentar la producción, y asimismo, todo trabajador depende de la empresa, no solo a nivel económico, en cuanto a los beneficios que la empresa puede brindar. Entre los beneficios se encuentra la medición de los factores psicosociales, ya que así se podrá intervenir apropiadamente en aquellos aspectos que los trabajadores consideren riesgosos para su salud.

#### **- Consecuencias de los factores psicosociales como riesgo**

Los factores psicosociales al influir de forma negativa pueden constituir un riesgo, y todo riesgo incluye consecuencias para las personas.

Así como los riesgos físicos pueden acarrear consecuencias graves como lesiones e inclusive la muerte, los riesgos psicosociales también pueden tener consecuencias trascendentales en la salud o bienestar de las personas.

Si un individuo se expone de sobremanera a los riesgos psicológicos pueden tener repercusiones a nivel psicológico, físico y social como los siguientes:

<b>Efectos psicológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad</li> <li>• Depresión</li> <li>• Agresividad</li> <li>• Alcoholismo</li> <li>• Tabaquismo</li> <li>• Drogadicción</li> </ul>
<b>Efectos físicos-psicológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga física y mental</li> <li>• Trastornos circulatorios, sexuales y cardiovasculares</li> <li>• Insomnio</li> </ul>
<b>Efectos sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absentismo</li> <li>• Accidentes</li> <li>• Conflictos</li> <li>• Aislamiento</li> </ul>

### **Taller para el área de Ventas, Administración y Recursos Humanos**

El taller será constará de los los mismos puntos detallados con anterioridad, la diferencia radica en que se incluirá la clasificación de los factores psicosociales.

#### **- Clasificación de los factores psicosociales**

Los factores psicosociales se puede clasificar en grupos, y así entender la raíz de la condición.

<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	<i>Exigencias psicológicas cuantitativas</i> <i>Exigencias psicológicas cognitivas</i> <i>Exigencias psicológicas emocionales</i> <i>Exigencias psicológicas de esconder emociones</i>
<b>Doble presencia</b>	<i>Doble presencia</i>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<i>Influencia</i> <i>Posibilidades de desarrollo en el trabajo</i> <i>Control de los tiempos a disposición</i> <i>Sentido del trabajo</i> <i>Compromiso</i>

<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	<i>Posibilidades de relación social</i> <i>Apoyo social de los compañeros</i> <i>Apoyo social de los superiores</i> <i>Calidad del liderazgo</i> <i>Sentimiento de grupo</i> <i>Previsibilidad</i> <i>Claridad de rol</i> <i>Conflicto de rol</i>
<b>Compensaciones del trabajo</b>	<i>Inseguridad sobre el futuro</i> <i>Estima</i>

### **III. Proceso de evaluación de los factores psicosociales con mayor incidencia en INDUCALSA.**

Pasos a seguir en el proceso de evaluación:

#### ***1. Distribución de los cuestionario:***

Se entregará los cuestionarios a la hora de entrada o de salida, dependiendo de los horarios de trabajo de las distintas áreas.

#### ***2. Tiempo de espera:***

Tras ser distribuidos los cuestionarios, a los trabajadores se les dará un lapso de 2 días para entregar el cuestionario resuelto.

#### ***3. Recolección de los cuestionarios:***

El proceso garantiza la confidencialidad, ya que el nombre no es un requisito. Asimismo, los cuestionarios se receptarán en las oficinas de Recursos Humanos, donde tras verificar la entrega se colocarán los cuestionarios en urnas cerradas.

#### ***4. Tabulación de los resultados:***

Los datos de los cuestionarios serán revisados uno por uno, y así ser agrupados por áreas, para poder determinar qué factores son los que tienen mayor incidencia en los trabajadores de INDUCALSA.

#### ***5. Propuesta:***

Los resultados serán analizados profundamente para poder estructurar una propuesta acorde a las necesidades expresadas por el personal.

#### **IV. Instructivo de la herramienta de evaluación.**

El cuestionario consta de preguntas de opción múltiple, es decir, solo tendrán que escoger alguna de las opciones propuestas en cada una de las preguntas.

El cuestionario se estructura en base a segmentos definidos claramente, los que son:

- ***Datos personales***

La confidencialidad es uno de las bases de este cuestionario, ya que garantiza que el personal pueda expresar todas sus percepciones, dudas e inconformidades, con un sustento teórico y metodológico, sin temer a ningún tipo de repercusión.

No obstante, para que los datos puedan ser analizados, catalogados y referenciados se debe pedir al personal que indique el sector o área en la que trabaja. Esto se realiza con el fin de identificar que problemas o condiciones negativas inciden en las distintas áreas y, así, poder estructurar una propuesta oportuna para los problemas relevantes.

Por ello, en este segmento se piden:

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Hijos

- ***Trabajo en el hogar***

En esta parte del cuestionario se busca recolectar información relevante de cómo influye las tareas que realizan en casa en el desempeño de sus actividades laborales diarias.

Asimismo, se busca que expresen si tienen algún tipo de inconveniente familiar que pueda afectar su salud o integridad en general.

- ***Salud y bienestar***

En esta sección del cuestionario se indagará sobre las enfermedades presentes en los trabajadores, para verificar si son resultado de las actividades que realizan en la empresa. De esta manera se podrá intervenir en aquellas condiciones que puedan alterar su bienestar. Del mismo modo, se buscar levantar información del personal sobre alguna enfermedad persistente en algún trabajador, con el fin de que el departamento médico pueda prepararse para cualquier imprevisto.

- ***Empleo y condiciones del trabajo***

Esta parte investigará sobre la rotación interna, la percepción sobre el salario en relación a las actividades y al nivel de satisfacción con la empresa. Asimismo, se averiguara si el desarrollo profesional en el trabajo para poder determinar un sistema que permita el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

- ***Tareas y exigencias en el trabajo (compañeros de trabajo y jefes)***

En este segmento del cuestionario se buscará información relevante sobre las tareas que realizan a diario y sobre el tiempo que disponen para su culminación. Asimismo, se pedirá la opinión del personal sobre las pausas que se manejan en la jornada laboral, sobre la relación con jefes y compañeros de trabajo.

- Por último, el cuestionario maneja varias preguntas generales sobre la empresa y la percepción de los trabajadores para identificar el nivel de satisfacción existente con los procesos y normas de la empresa. Asimismo, dejará un espacio abierto para comentarios o sugerencias que el personal considere no se ha conseguido indagar con la herramienta y que son de gran importancia para el bienestar del personal.

## **V. El expositor**

La persona responsable de bridar el taller de sensibilización será el señor Edison Quinga, Jefe de Seguridad Industrial en INDUCALSA.

El expositor debe tratar de guiar al grupo, hablándoles con criterio de conocimiento pero con un vocablo apropiado las personas a las que se dirige el taller.

Asimismo, debe darles seguridad y confianza, para que cuando resuelvan el cuestionario no teman a ninguna repercusión y sean sinceros al dar la impresión que tienen sobre las distintas condiciones.



## VI. Otros recursos

### 1. Presentación para el taller de sensibilización



# FACTORES PSICOSOCIALES

INDUCALSA

## OBJETIVOS DEL TALLER

- Aumentar el nivel de concientización de los efectos negativos de los factores psicosociales.
- Impartir los conocimientos relativos a los factores psicosociales al personal.
- Difundir el proceso de evaluación de los factores psicosociales que tienen mayor incidencia en INDUCALSA.
- Garantizar la confidencialidad de los datos a recolectarse.



## ¿QUE SON LOS FACTORES PSICOSOCIALES?



Son las condiciones del ambiente laboral que rodean a todo individuo, entre estos podemos considerar al ambiente de trabajo, la comunicación con los compañeros, las preocupaciones respecto al trabajo e inclusive la vida familiar.

## ¿ES NORMAL?

- Estos factores están presentes normalmente, no obstante si influyen negativamente en la vida de los trabajadores, constituyendo un riesgo para la salud o bienestar se considera un *riesgo psicosocial*.



## EJEMPLO



Madre que trabaja, cuida a sus hijos y su hogar.

## CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Psicológicos	Físicos	Sociales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ansiedad</li><li>• Depresión</li><li>• Agresividad</li><li>• Alcohólicismo</li><li>• Tabaquismo</li><li>• Drogadicción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fatiga física y mental</li><li>• Trastornos circulatorios, sexuales y cardiovasculares</li><li>• Insomnio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Absentismo</li><li>• Accidentes</li><li>• Conflictos</li><li>• Aislamiento</li></ul>

### PROCESO DE MEDICIÓN DE LOS F.S.

- Distribución de los cuestionario
- Tiempo de espera
- Recolección de los cuestionarios
- Tabulación de los resultados
- Propuesta



### EL CUESTIONARIO

El cuestionario tiene varias preguntas que buscan datos sobre:

- Datos personales
- Trabajo en el hogar
- Salud y bienestar
- Empleo y condiciones de trabajo
- Tareas y exigencias en el trabajo



### RECUERDA:

- Es anónimo, no pongas nombres ni apellidos.
- Se sincero.
- Es para tu bienestar.
- Necesitamos tu ayuda para mejorar



# GRACIAS!



## 2. Carteleras

Las carteleras serán publicadas en lugares públicos para que estén a la vista de todos los trabajadores, en todas las Áreas de la empresa, en la entrada y comedor de la empresa.



## 3. Dípticos

Los dípticos estarán disponibles en los lugares más visitados por los trabajadores, entre ellos el comedor, el área de Recursos Humanos, y en un lugar abierto en cada área de trabajo.



INDUCALSA

## FACTORES PSICOSOCIALES

RECURSOS HUMANOS:

(02) 267344 Ext.216

### ¿Que son los factores psicosociales?

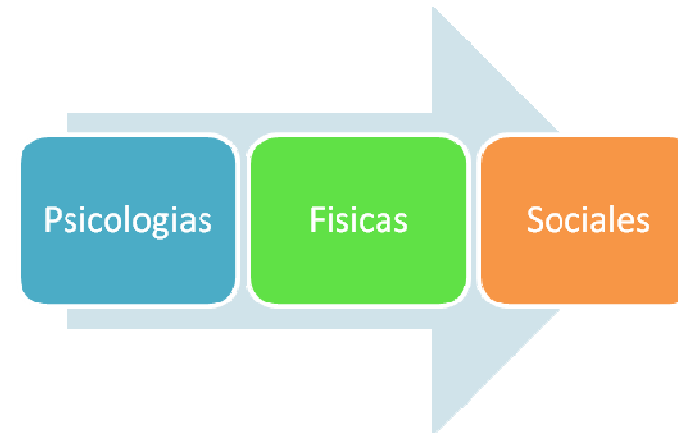
Los factores psicosociales son las condiciones del ambiente laboral que rodean a todo individuo, entre estos podemos considerar al ambiente de trabajo, la comunicación con los compañeros, las preocupaciones respecto al trabajo e inclusive la vida familiar. Todos estos factores están presentes en cada uno de los individuos que tengan una vida laboral.

### ¿Es normal?

Estos factores están presentes normalmente, no obstante si influyen negativamente en la vida de los trabajadores, constituyendo un riesgo para la salud o bienestar (físico, psicológico o social) se considera un **riesgo psicosocial**.



### Consecuencias



### PROCESO:

El cuestionario será recolectado a la hora de ingreso del día siguiente a la entrega directa.

INDUCALSA AGRADECE TU COLABORACIÓN

## ANEXO N° 5

### Análisis de los factores con resultados neutros o positivos

El análisis de los factores psicosociales que se presentan a continuación se encuentran en el orden establecido en la tabla N°7 mostrada en el Marco Metodológico, es decir, se expondrán empezando por aquellos factores que tienen mayor incidencia negativa hasta culminar con aquellos que son menos problemáticas o desfavorables.

#### 5.1 Inseguridad sobre el futuro

El factor inseguridad sobre el futuro hace referencia al temor de los trabajadores por la alteración de condiciones del ambiente laboral, como horarios, tareas, carrera profesional y salario, debido a que estos están directamente relacionados con la salud de los trabajadores. Asimismo, este factor se relaciona con la estabilidad del empleo y las posibilidades de obtener otro en el mercado laboral.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

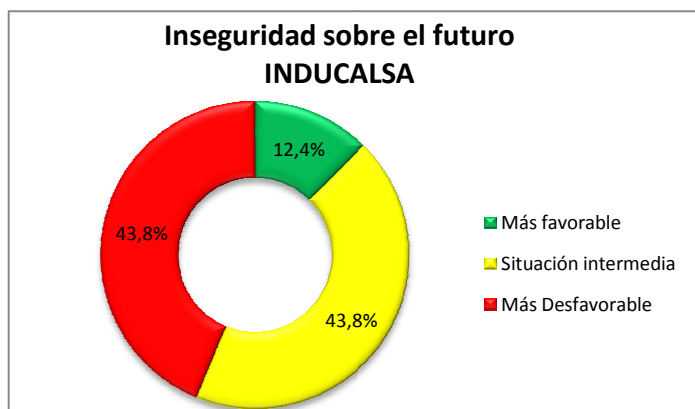


Gráfico N°2: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Inseguridad sobre el futuro

El gráfico N°2 muestra que un considerable porcentaje del personal evidencia incidencia negativa en relación al factor Inseguridad sobre el futuro. Esta situación desfavorable se debe a que existe un constante temor con respecto a la pérdida súbita del empleo o a que le varíen el sueldo, lo cual se puede evidenciar al

analizar la distribución de frecuencias de la pregunta 23 sobre este factor.

La pregunta sobre quedar desempleado muestra que más de la mitad del personal le teme a esta posibilidad, asimismo, un alto porcentaje de trabajadores le teme la variación del salario. Este constante temor puede generar estrés debido a la incertidumbre económica que

representa una variación es estos aspectos, afectando directamente a la salud física y mental de los trabajadores.

La inseguridad sobre el futuro se vincula a la variable *edad*, ya que la experiencia que dan los años de trabajo puede determinar el temor o la seguridad a enfrentar nuevos cambios.

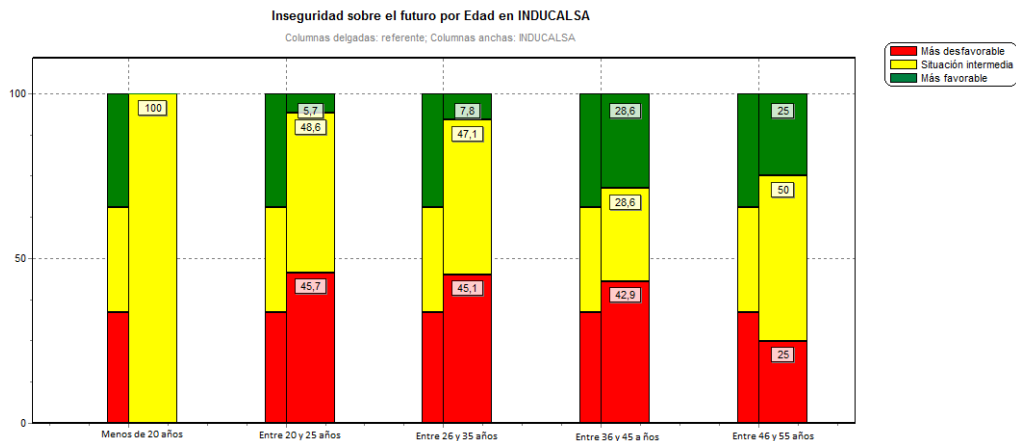


Gráfico N° 3: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Inseguridad sobre el futuro en relación a la variable *Edad*

El gráfico N°3 nos permite distinguir que los trabajadores que se encuentran entre los 20 y 45 años muestran tendencia negativa, lo que nos indica que estas personas temen a los cambios que se puedan dar a nivel organizacional y que afecten a su futuro. Para determinar las razones que conllevan estos resultados se analizará la distribución de frecuencias del factor en análisis.

	Entre 20 y hasta 25 años			Entre 26 y hasta 35 años			Entre 36 y hasta 45 años		
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez + Nunca	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez + Nunca	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez + Nunca
En estos momentos, estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado.	67,8%	16,7%	15,5%	76,9%	11%	12,1%	63,8%	14,8%	21,4%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad.	27,7%	26,8%	45,5%	25,3%	19,4%	55,3%	29,7%	14,8%	55,5%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian el horario (turnos, días, hora de entrada o salida).	25,5%	11,2%	63,3%	44,8%	19,5%	35,7%	31,9%	10,7%	57,4%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te varían el salario	66,6%	14,6%	18,8%	40,2%	11,4%	48,4%	68,2%	10,6%	21,2%

Tabla N°1: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Inseguridad sobre el futuro de acuerdo a la variable *Edad*

La distribución de frecuencias muestra que más de la mitad de los trabajadores entre los 20 y 45 años evidencian temor a perder su trabajo súbitamente, asimismo, este mismo segmento de la población muestra preocupación sobre la variación del salario. Esta información nos permite determinar que, a pesar de contar con un contrato de trabajo legalizado, los trabajadores muestran miedo de perder su empleo, lo que se justifica debido a los últimos cambios a nivel nacional. Del mismo modo, esta información nos permite determinar que el personal desconoce los derechos del trabajador y las leyes que rigen la relación laboral. Otro dato relevante es que las personas de 26 a 45 años muestran porcentajes considerables sobre el cambio de horarios debido a que las personas en este rango de edad ya tienen cargas familiares, por lo que la variación de horarios podría interferir con las actividades del hogar. El desconocimiento de las leyes y derechos del trabajador genera angustia y estrés entre los trabajadores, incrementando los niveles de inseguridad sobre el futuro y afectado directamente a la salud mental del personal.

Por otro lado, hay que considerar la variable **género** como trascendental al analizar el factor inseguridad sobre el futuro, ya que los hombres suelen ser el principal proveedor de los recursos económicos y esto genera tensión a este segmento de población.

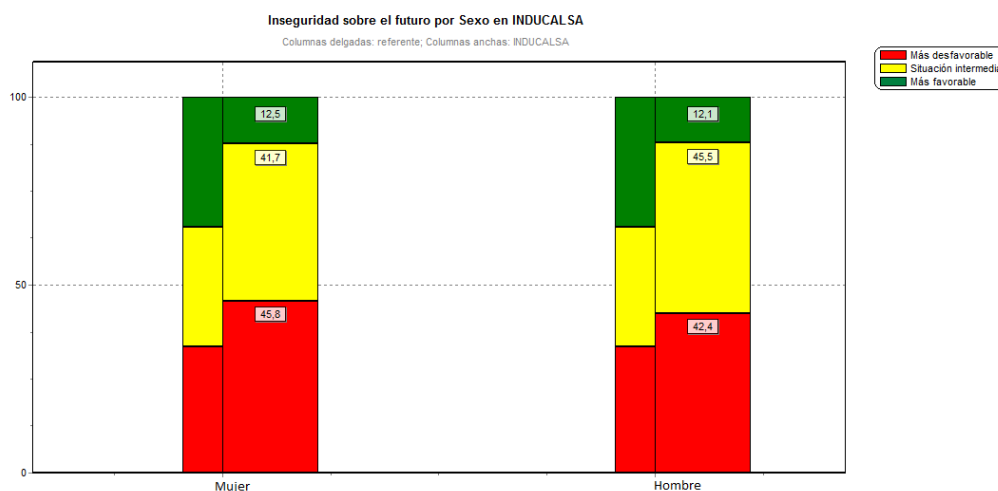


Gráfico N° 4: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente a Inseguridad sobre el futuro en relación a la variable Género

El gráfico N°4 permite evidenciar que existe incidencia negativa en relación al factor inseguridad sobre el futuro para hombres y mujeres. Para poder determinar las razones del índice negativo en este factor es necesario remitirse a la distribución de frecuencias de la pregunta 23 de ISTAS 21, referente al factor de análisis.



	<b>Hombre</b>			<b>Mujer</b>		
	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
En estos momentos, estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado.	73,4%	13,3%	13,3%	68,4%	13,4%	18,2%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad.	28,6%	19,2%	52,2%	34,8%	23,1%	42,1%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te cambian el horario (turnos, días, hora de entrada o salida).	17,8%	12,8%	69,4%	39,6%	15,2%	45,2%
En estos momentos, estas preocupado/a por si te varían el salario	70,1%	12,7%	17,2%	60,2%	13,8%	26%

Tabla N°2: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Inseguridad sobre el futuro de acuerdo a la variable Género*

La distribución de frecuencias de la pregunta referente a inseguridad en el futuro confirma que los hombres y mujeres temen constantemente a la pérdida repentina del trabajo como a la variación de sueldo, lo que nos permite comprobar que el temor a perder el trabajo o a cambios en la remuneración es generalizado, y se debe a las razones mencionadas con anterioridad como desconocimiento de las leyes que protegen al trabajador y a los cambios a nivel nacional, generando estrés constante y angustia, indistintamente del género al que pertenezcan.

## 5.2 Estima

El factor estima hace referencia a las compensaciones del trabajo, entre ellos el reconocimiento de los superiores por las tareas realizadas correctamente, recibir el apoyo adecuado y el trato justo. La estima solo implica en la compensación psicológica por el trabajo realizado.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

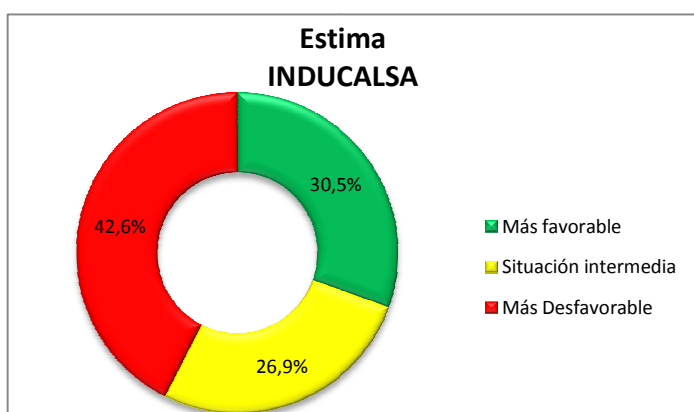


Gráfico N° 5: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Estima

El gráfico N°5 muestra que existe un considerable segmento del personal se ubica en la situación más desfavorable, por consiguiente estos trabajadores consideran que no reciben la compensación psicológica apropiada en relación con las actividades que realizan. Para indagar las razones específicas es

necesario revisar la distribución de frecuencias para el factor de análisis.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Mis jefes reconocen mi esfuerzo?	46,6%	31,9%	21,6%
¿En situaciones difíciles en el trabajo recibo la ayuda o el apoyo necesario?	54,3%	24,1%	21,6%
¿En mi trabajo me tratan injustamente?	3,5%	17,4%	79,1%
Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, ¿el reconocimiento que recibo es el adecuado?	40,5%	28,4%	31%

Tabla N°3: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Estima

La distribución de frecuencias del factor estima muestran que existe una opinión positiva de cómo se maneja la empresa en recompensas psicológicas. No obstante, al revisar cada pregunta podemos destacar que, en promedio, la mitad de los trabajadores consideran que sus jefes en contadas ocasiones reconocen el esfuerzo que realizan, reciben el apoyo necesario y, en general, reciben el reconocimiento adecuada a las actividades que realizan. Por ende, el personal de INDUCALSA considera que los reconocimientos psicológicos no son congruentes con el esfuerzo que realizan para cumplir sus metas, lo que afectado a la salud mental del segmento del personal que manifestó la incidencia negativa en el factor estima.

Para poder determinar los grupos a los que se debe focalizar las acciones correctivas es necesario determinar las **áreas** que muestran mayor tendencia negativa.

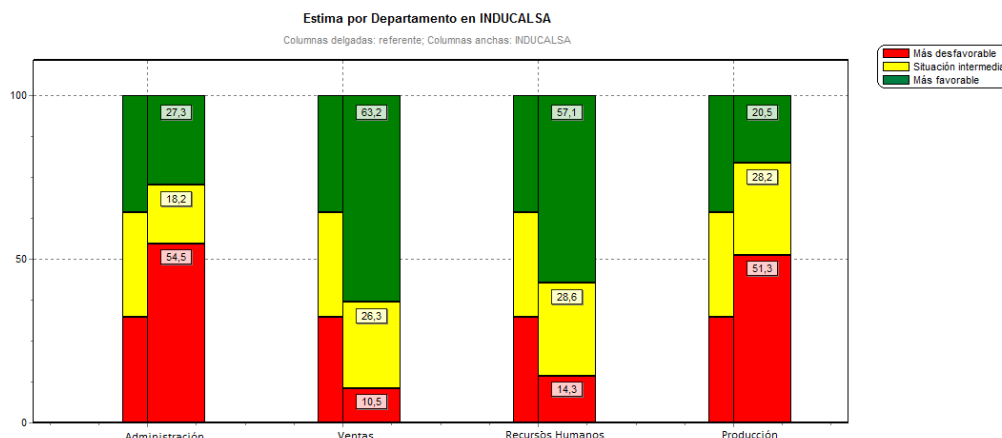


Gráfico N° 6: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Estima en relación a la variable Área

El gráfico N°6 muestra que más de la mitad del personal de las áreas de Administración y Producción evidencia tendencia negativa.

Los resultados del factor estima en el área de Administración evidencian mayor índice de incidencia más desfavorable debido a la falta de evaluación del desempeño en la empresa, ya que este es el único medio objetivo de valorar el desenvolvimiento de cada persona en su puesto de trabajo. Los reconocimientos que se dan en esta área se deben a tareas que han sido realizadas sobrepasando las expectativas de los superiores y que resultan relevantes y evidentes en las actividades del resto de trabajadores. Por ende, la tendencia negativa en el factor estima radica en la falta de evaluación del desempeño de los trabajadores, lo que impide que los superiores manejen datos objetivos sobre el desenvolvimiento de cada trabajador imposibilitando el reconocimiento adecuado a las personas que lo merecen.

De acuerdo a la información dada por la Jefa de Recursos Humanos sobre la tendencia negativa en el personal de Producción, los resultados se deben a que, si bien si existen estándares de producción meta y su correspondiente recompensa económica, no se da un reconocimiento psicológico apropiado por parte de los superiores. Consecuentemente, los trabajadores de esta área perciben que no hay un refuerzo psicológico positivo para el esfuerzo que realizan, generando insatisfacción en el personal, lo que a largo plazo puede incidir permanentemente en la salud mental de los trabajadores.

Asimismo, es necesario considerar el **género** en relación al factor estima, ya que las mujeres podrían presentar un mayor índice negativo si consideran las actividades del hogar como carentes de reconocimiento.

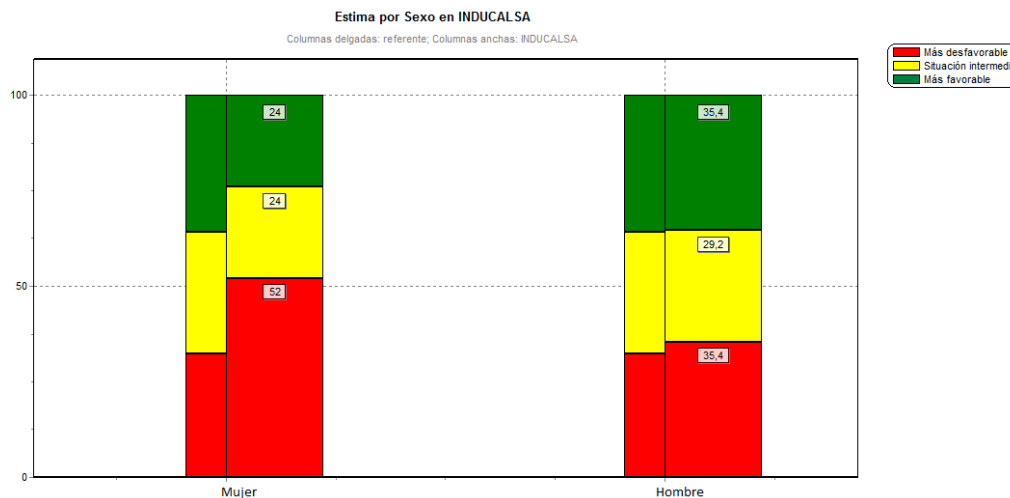


Gráfico N° 7: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Estima en relación a la variable Género

La gráfica N°7 evidencia que los hombres muestran un índice casi similar al aceptable, por lo que este segmento de la población no es un problema en relación al factor estima.

Es indiscutible la existencia de incidencia negativa en las mujeres en relación al factor estima, ya que más de la mitad de trabajadoras reflejan tendencia a la situación más desfavorable para la salud. Este resultado debe considerarse paralelo a los obtenidos en el análisis del factor doble presencia, donde casi la totalidad de las mujeres reflejaban ser las responsables de la realización de todas las tareas del hogar. Por consiguiente, las mujeres evidencian mayor incidencia negativa en su percepción de estima debido a que consideran que realizan grandes esfuerzos en el hogar que no son reconocidos psicológicamente por sus familiares, a lo que se adiciona la falta de compensación en el trabajo en la percepción global de falta de reconocimiento.

Por último, es fundamental cotejar los resultados en relación a la variable **edad**, ya que el desempeño y las recompensas se ven ligados directamente a la experiencia que se va ganando con el pasar de los años.

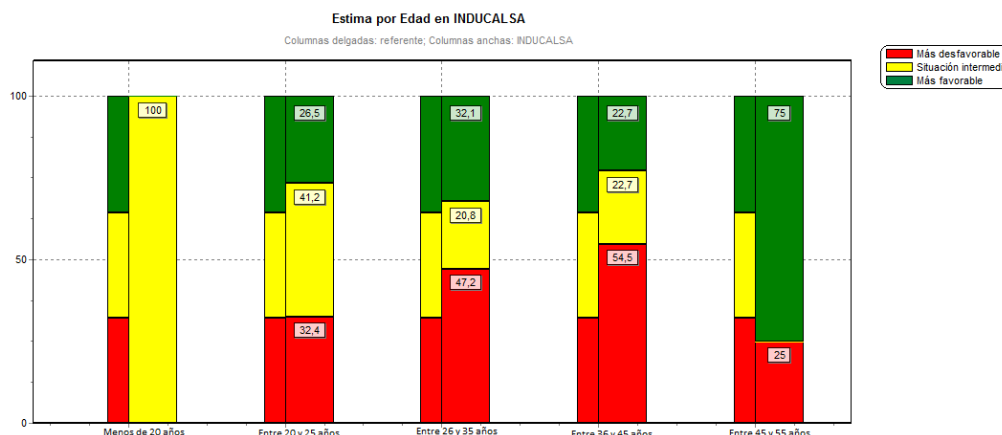


Gráfico N° 8: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente Estima en relación a la variable Edad*

El gráfico N°8 muestra que las personas que, en promedio, la mitad de trabajadores se ubican entre los 26 - 35 años y 36 - 45 años revelan incidencia negativa. Esta información es acorde a la obtenida del análisis de resultados por áreas, ya que la mayoría del personal en las áreas con altos índices negativos corresponde a las edades que presentan mayor incidencia negativa en esta variable, como se muestra a continuación:

	Administración	Producción
Entre 26 y 35 años	45,4% (5 trabajadores)	42,1% (104 trabajadores)
Entre 36 y 45 años	27,2% (3 trabajadores)	16,5% (41 trabajadores)

Tabla N°4: *Población de la áreas de Administración y Producción en las edades 26 – 45 años*

### 5.3 Conflicto de rol

El factor conflicto de rol hace referencia a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo, incluyendo los conflictos de índole profesional o ético. Los trabajadores que deben afrontar la realización de las tareas con las que no están de acuerdo, o elegir entre órdenes contradictorias pueden presentar con cuadros de estrés e insatisfacción.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

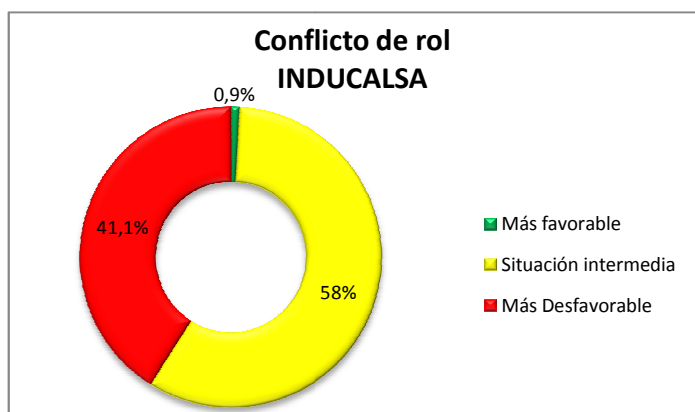


Gráfico N° 9: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo social de los compañeros

El gráfico N°9 muestra que un significativo porcentaje de trabajadores considera que se somete a constantes exigencias contradictorias. Asimismo, es importante recalcar que más de la mitad del personal se ubica en una situación intermedia, lo cual implica que estas personas en algunas ocasiones sienten

que tienen tareas contradictorias. Para poder determinar las razones principales para que este factor se ubique en la situación más desfavorable es preciso analizar la distribución de frecuencias de las preguntas del ISTAS 21 aplicado a la empresa.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	88,7%	7,8%	3,5%
¿Se te exige cosas contradictorias en tu trabajo?	20,9%	22,6%	56,5%
¿Tienes que hacer tareas que tú crees se deberían hacer de otra manera?	27,8%	28,7%	43,5%
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	19%	22,4%	58,6%

Tabla N°5: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Apoyo social de los compañeros

No obstante, para poder determinar aquellos segmentos de la población que requieren intervención inmediata se debe analizar las **áreas** en las que existe mayor incidencia negativa.

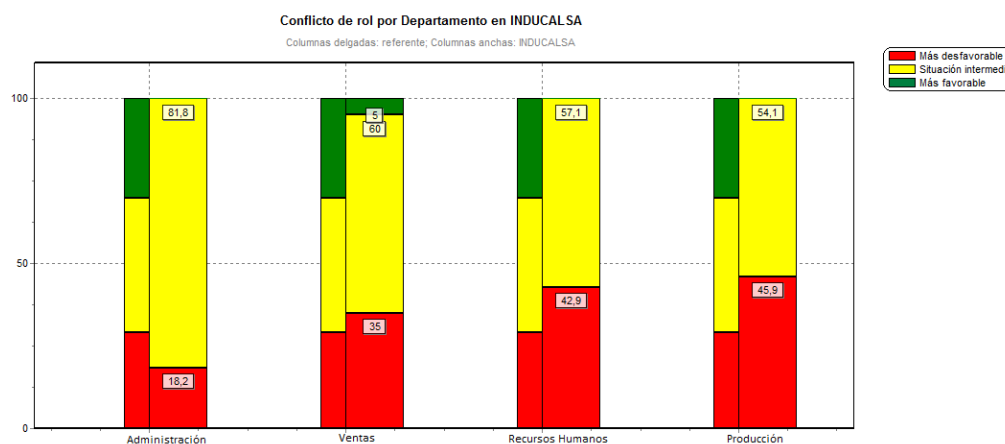


Gráfico N° 10: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Conflicto de rol en relación a la variable Área*

El gráfico N°10 permite evidenciar que las áreas de Ventas, Recursos Humanos y Producción tienen mayor incidencia negativa. El área de Administración por el contrario muestra bajos índices de tendencia negativa, sin embargo, presenta el 81,1% de trabajadores que se ubican en situación intermedia, lo que refleja que existe conflicto de rol pero de forma esporádica.

Los resultados del área de Ventas en relación con el factor conflicto de rol, muestran que un tercio de los trabajadores presentan incidencia negativa. Asimismo, más de la mitad del personal del área se ubica en la situación intermedia. Por lo tanto, esta información nos permite establecer que este segmento de la población considera que en ocasiones puntuales percibe exigencias contradictorias en la realización de sus tareas, creando ocasionales conflictos de rol.

Por otro lado, los resultados del área de Recursos Humanos reflejan que casi la mitad de los trabajadores perciben exigencias contradictorias al momento de realizar su trabajo debido a la mala comunicación, de acuerdo a criterio de la Jefa de Recursos Humanos. El área en análisis es la principal afectada de la comunicación deficiente en INDUCALSA, por ser intermediaria entre todas las áreas y departamentos se expone a exigencias contradictorias en relación al manejo del personal, generando efectos negativos para la salud mental de los trabajadores.

Por otro lado, el área de Producción también muestra incidencia negativa en este factor, para determinar las razones de fondo es preciso examinar la distribución de frecuencias del factor de análisis.

	<b><i>Siempre + Muchas veces</i></b>	<b><i>Algunas veces</i></b>	<b><i>Solo alguna vez + Nunca</i></b>
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	65,3%	10,2%	23,2%
¿Se te exige cosas contradictorias en tu trabajo?	19,1%	32,1%	48,8%
¿Tienes que hacer tareas que tú crees se deberían hacer de otra manera?	36,0%	28,0%	36%
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	17%	27,8%	55%

Tabla N°6: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Apoyo social de los compañeros de acuerdo a la variable área de Producción*

La distribución de frecuencias del área de Producción muestra que más de la mitad de los trabajadores se ubica en una situación desfavorable, debido a que consideran que realizan actividades que son aceptadas por algunas personas y no por otras. Asimismo, la opinión del personal se ve claramente segmentada en relación al criterio de las actividades que realizan, ya que gran parte del personal considera que su trabajo se debería realizar de otra manera en repetidas ocasiones. Los datos confirman que los trabajadores no manejan un tipo de comunicación eficiente, que les permita despejar sus dudas sobre cómo se realizan sus actividades de forma objetiva y, a su vez, aportar con ideas de cómo mejorar los procesos lo que genera estrés y tensión en el personal.

#### 5.4 Claridad de rol

El factor claridad del rol corresponde a los conocimientos concretos sobre las tareas a desempeñar, objetivos y recursos. Los trabajadores deben manejar la definición de los puestos de trabajo propio y del de las demás personas de la empresa. Asimismo, en este factor se analiza la autonomía de un trabajador, en sentido de la independencia que una persona tiene para tomar decisiones que puedan afectar su futuro o sus actividades.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

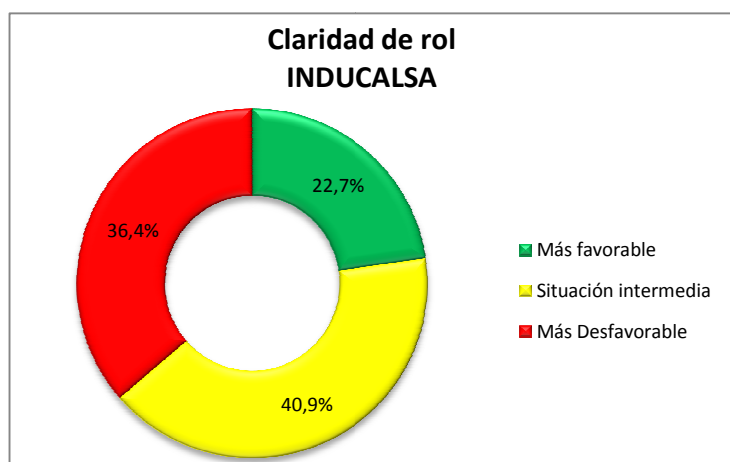


Gráfico N° 11: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Claridad de rol

El gráfico N°11 muestra concordancia con la población referente que maneja el ISTAS 21 como aceptable, comparación que se puede visualizar en el gráfico N°1. Estos datos indican que los trabajadores de la empresa se encuentran en condiciones aceptables o normales en los índices de incidencia en este factor.



No obstante, es necesario detectar aquellas causas de la tendencia negativa en este factor para lo cual es necesario examinar detenidamente la distribución de frecuencias de las preguntas sobre claridad de rol.

	<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez + Nunca</i>
¿Sabes cuanta libertad tienes en tu trabajo?	40,9%	31,3%	27,8%
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	88,7%	7,8%	3,5%
¿Sabes exactamente qué tareas son tu responsabilidad?	86,2%	7,8%	6%
¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	70%	17,4%	12%

Tabla N°7: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Claridad de rol

La distribución de frecuencias del factor claridad de rol evidencia la opinión sobre la libertad en el trabajo se ve segmentada que el personal de INDUCALSA, cabe recalcar que casi un tercio de los trabajadores menciona que desconoce el grado de independencia del que disponen al realizar sus labores. Esta información permite determinar que la razón principal del índice negativo de incidencia del factor radica en el desconocimiento de la autonomía en el trabajo creando estrés entre los trabajadores.

Tras establecer el origen de la incidencia negativa en este factor, se debe analizar su incidencia en cada **área**, con el fin de instaurar acciones correctivas en los procesos de INDUCALSA.

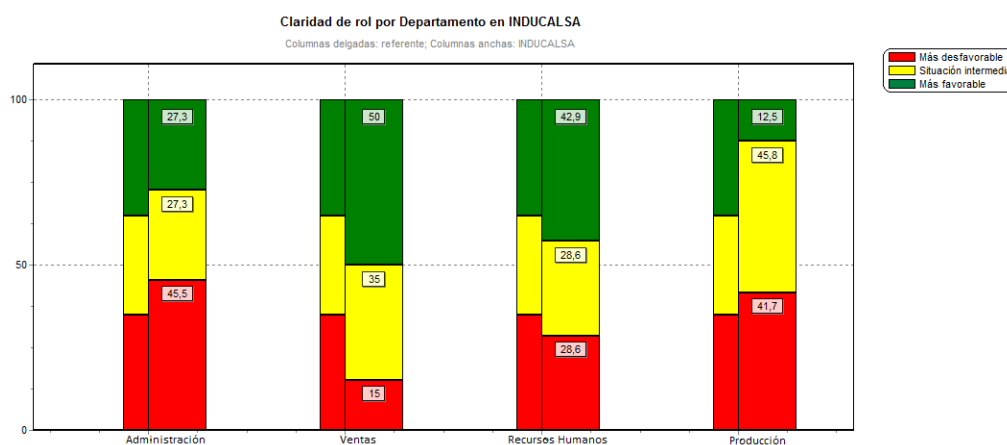


Gráfico N° 12: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Claridad de rol en relación a la variable Área

El gráfico N°12 permiten de observar que en el área de Administración y Producción refleja mayor incidencia negativa, para lo que se debe analizar cada área de forma independiente.

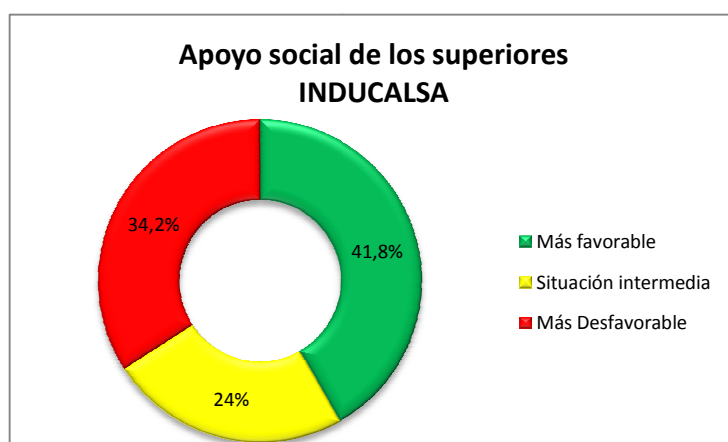
En el caso del área de Administración la falta de conocimiento sobre el grado de autonomía en las decisiones, detectado en la distribución de frecuencias globales, genera estrés entre sus trabajadores, ya que al no conocer el grado de independencia sobre su trabajo no podrán disponer las acciones necesarias en busca del bienestar de la organización.

Por otro lado, una cantidad significativa del personal del área de Producción presenta una incidencia negativa, que, según el análisis global, se liga a la falta de conocimiento sobre la autonomía de decisiones que manejan el personal en cuestiones que pueden afectar su futuro o sus actividades. Este índice negativo se debe a que los trabajadores sienten ansiedad por saber el nivel de independencia que tienen en caso de que se presente alguna situación inesperada que requiera rápida acción, lo que es un caso común en las empresas que manejan maquinaria pesada y procesos establecidos.

### 5.5 Apoyo social de los superiores

El apoyo social de los superiores se refiere a recibir ayuda necesaria y oportuna por parte de los superiores para realizar correctamente el trabajo. La falta de apoyo social de los superiores se relaciona con la falta de principios y procedimientos de la gestión del personal que fomenten el papel del superior como apoyo incondicional para el trabajo en equipo.

Los resultados de la evaluación de este factor son:



El gráfico N°13 muestra que un porcentaje considerable del personal evidencia incidencia positiva en relación al factor apoyo social de los superiores, lo cual indica que los trabajadores de la empresa consideran que sus superiores

Gráfico N° 13: *Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Apoyo Social de los superiores*

brindan ayuda necesaria en los momentos apropiados, sirviendo de guía y facilitando la realización de sus tareas. Asimismo, el gráfico N°6 (Marco Metodológico) refleja que los rangos de exposición del factor se encuentra dentro de la norma en comparación con la población de referencia que el ISTAS 21 considera aceptable. No obstante, es importante establecer qué condiciones del ambiente laboral incidieron positivamente en los trabajadores con el fin de reforzarlos para bienestar constante del personal, para lo cual se emplea la distribución de frecuencias de la pregunta relacionada al factor de análisis.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Recibes ayuda o apoyo de tus jefes?	62,4%	19,7%	17,9%
¿Tu superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	60,7%	17,9%	21,4%
¿Hablas con tu jefe sobre como haces tu trabajo?	59%	20,5%	20,5%

Tabla N°8: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Apoyo Social de los superiores*  
La distribución de frecuencias muestra que más de la mitad del personal considera que sus superiores brindan ayuda oportuna, escuchan sus problemas en el trabajo y comentan sobre cómo se realiza su trabajo, lo cual genera en los trabajadores seguridad sobre el su apoyo incondicional.

No obstante, cabe recalcar que la opinión en las tres frecuencias de cada pregunta se encuentra segmentada, indicando que algunos trabajadores difieren de la opinión general del personal. Por lo que es necesario determinar qué **áreas** requieren de mayor énfasis en las acciones correctivas.

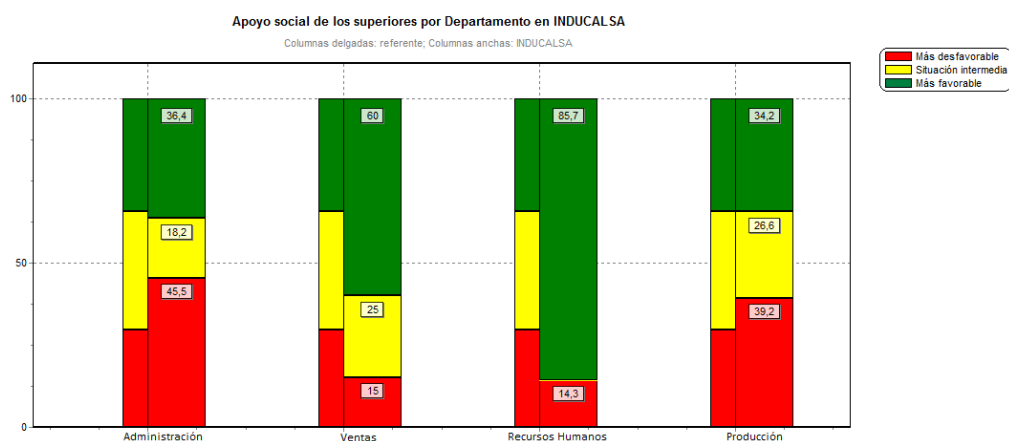


Gráfico N° 14: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo social de los trabajadores a la variable Área*

El gráfico N°14 permite evidenciar que el área de Administración y Producción muestran índices más altos en relación al apoyo social de los superiores, lo cual se relaciona, a criterio de la Jefa de Recursos Humanos, con la mala comunicación existente en la empresa, dificultando que los trabajadores comuniquen sus dudas o inquietudes a sus superiores. También se debe considerar que el área mostraba altos índices de falta de relación social y exigencias psicológicas cognitivas lo que implica el aislamiento de algunos trabajadores para poder desempeñarse adecuadamente y en los tiempos determinados incidiendo negativamente en la relación con sus superiores.

Los resultados del área de Recursos Humanos evidencian que la mayor parte del personal de área refleja incidencia positiva en relación al factor apoyo social de los superiores, lo que se debe a la cercanía que existe entre los trabajadores debido a la infraestructura del área y a la cantidad del personal en la misma, que permite comunicación constante y apoyo oportuno en relación a sus actividades en el trabajo.

Por otro lado, es importante considerar si la falta de apoyo social de los superiores se debe a sesgos de **género** por parte de los trabajadores, con el fin de establecer acciones correctivas sobre este tipo de discriminación.

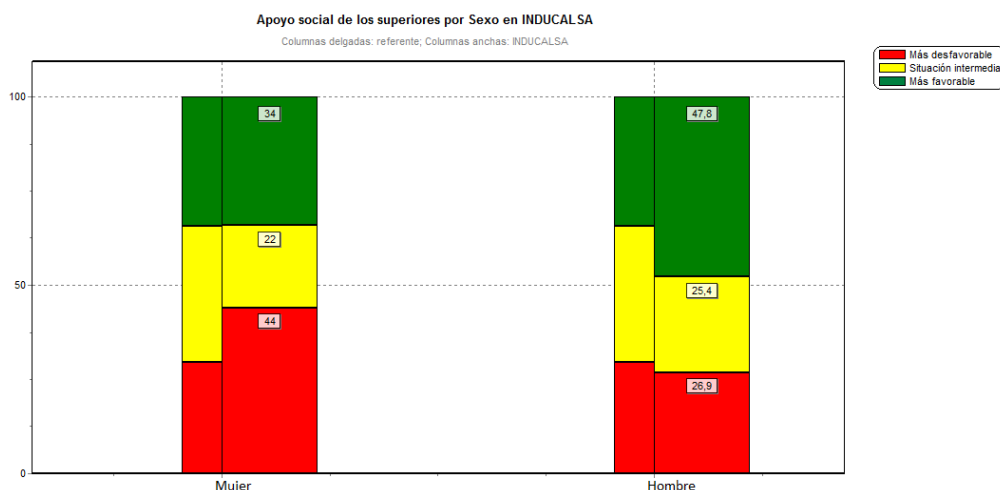


Gráfico N° 15: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Apoyo social de los superiores a la variable Género

El gráfico N°15 evidencia que las mujeres reflejan mayor índice negativo en relación al apoyo social de los superiores. Por el contrario, los hombres muestran resultados positivos en relación a la población referente que maneja el ISTAS 21 como aceptable, mostrando los

hombre que laboran en la empresa consideran que sus superiores escuchan sus problemas en el trabajo y que les brindan apoyo oportunamente.

Las mujeres que laboran en INDUCALSA muestran que casi la mitad del personal se ubica en la situación más desfavorable en relación al factor en análisis, lo que se relaciona con los resultados obtenidos en el factor Estima, donde las mujeres reflejaban altos índices negativos debido a la falta de recompensas psicológicas en el hogar y en el trabajo que se interpretan de forma global. La falta de compensación genera la idea de carencia de apoyo por parte de sus superiores afectando en la salud mental de las mujeres de la fábrica.

## 5.6 Influencia

La influencia es el factor psicosocial que hace referencia al margen de decisión, autonomía sobre el contenido y las condiciones de trabajo, entre estos los métodos, tareas y cantidad de trabajo. La falta de influencia puede aumentar el riesgo de estrés y diversas enfermedades cardiovasculares, psicosomáticas, e inclusive, mentales.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

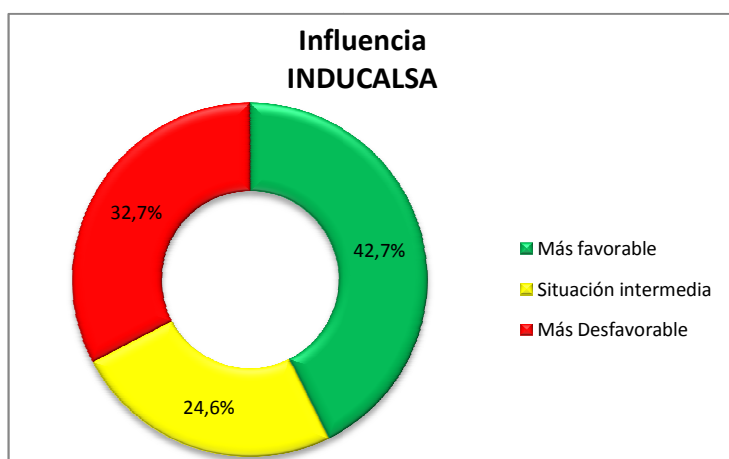


Gráfico N° 16: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Influencia

Los resultados del personal de INDUCALSA en el factor influencia son positivos y aceptables de acuerdo al gráfico N°1 en el que se compara los datos de esta empresa con la población referente que maneja es ISTAS 21. Un porcentaje considerable del personal se ubican en la situación más favorable, lo que indica que los trabajadores consideran que tienen

autonomía en las decisiones que piensan son apropiadas en relación a las tareas, métodos y cantidad de trabajo que se les asigna. Para poder determinar aquellas razones que causan esta percepción positiva por parte de los trabajadores es necesario revisar la distribución de frecuencias de la pregunta relacionada al factor de análisis.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Tienes mucha influencia en las decisiones que afectan a tu trabajo?	23,7%	29,8%	46,5%
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	28,1%	22,8%	49,1%
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando te dan alguna tarea?	53%	24,1%	23%
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas tus tareas?	56,1%	16,7%	27,2%

Tabla N°9: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Influencia

La distribución de frecuencias permite evidenciar que más de la mitad de los trabajadores reveló que los supervisores o compañeros toman en consideración su opinión al asignarles tareas y que tiene influencia en el orden en el que realiza su trabajo. Estos resultados reflejan que este segmento de población considera que tiene autonomía suficiente para realizar sus actividades de acuerdo a su criterio.

No obstante, la distribución de frecuencias también demostró que casi la mitad de personal considera que tiene influencia en las decisiones que afectan su trabajo y en la cantidad de actividades que se le asigna. Esta información indica que el personal puede decidir cómo realiza su trabajo y puede opinar libremente cuando le dan alguna tarea, no obstante, no tienen autonomía en la cantidad de tareas y en las decisiones trascendentales que pueden afectar su trabajo.

Asimismo, es importante determinar la variación de las incidencias en las **áreas** de trabajo, con el fin de establecer medidas reforzantes de los aspectos positivos o correctivas de lo negativo.

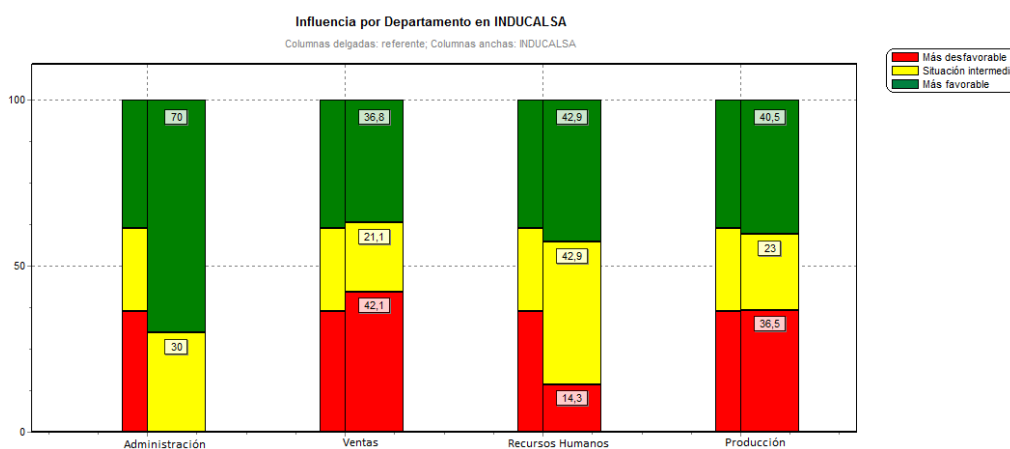


Gráfico N° 17: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Influencia en relación a la variable Área

El gráfico N°17 permite evidenciar que el área de Administración y Recursos Humanos muestran bajos niveles de incidencia negativa, y que los índices del área de Producción se ubican en los rangos de aceptación de incidencia negativa.

Sin embargo, un porcentaje significativo del área de Ventas muestra mayor incidencia negativa, lo que se debe a la poca influencia que tienen en las decisiones que afectan su trabajo y en la cantidad de tareas que se le asigna. Los resultados se deben a que en las actividades para el área son determinadas por los directivos con el fin de incrementar ventas, asimismo, la carga de trabajo varía de acuerdo a la temporada de ventas en la sierra y costa del país, dejando a los trabajadores poco margen de decisión.

### 5.7 Calidad del liderazgo

La calidad del liderazgo hace referencia a la calidad de la gestión de las personas que manejan el equipo humano de trabajo, es decir, el papel de dirección y la búsqueda del crecimiento personal, motivación y bienestar para los trabajadores. La mala calidad del liderazgo puede llevar a generar enfermedades en la salud mental, vitalidad y estrés.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

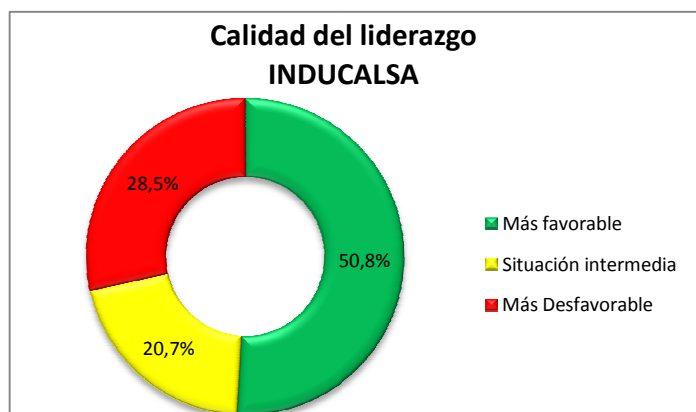


Gráfico N° 18: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Calidad del liderazgo

El gráfico N°18 evidencia incidencia positiva en relación al factor calidad del liderazgo. La situación intermedia y más desfavorable muestran bajos índices, lo que refleja que los trabajadores consideran que el liderazgo que se emplea en la empresa es efectuado como guía. Asimismo, si observamos el

gráfico N°7 (Marco Metodológico) *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente*, podemos establecer que la incidencia positiva del personal de la empresa es notable en comparación con la población referente del ISTAS 21.

No obstante, para determinar las causas de estos resultados es necesario analizar la distribución de frecuencias de la pregunta del ISTAS 21 sobre este factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tenga buenas oportunidades de desarrollo en el trabajo?	53%	25,6%	21,4%
¿Planifican bien el trabajo?	62,1%	28,4%	9,5%
¿Resuelven bien los problemas?	64%	24,8%	11%
¿Se comunican bien con los trabajadores?	59,8%	26,5%	13,7%

Tabla N°10: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Calidad del liderazgo*

La tabla de la distribución de frecuencias de la pregunta sobre la calidad del liderazgo muestra que más de la mitad del personal de la empresa considera que sus jefes inmediatos planifican bien el trabajo, resuelven los problemas que se presentan, comunican bien a los trabajadores y se aseguran de que exista oportunidades de desarrollo en el trabajo. Estos datos muestran que el liderazgo en INDUCALSA se maneja apropiadamente a raíz del criterio de los propios trabajadores.

No obstante, es importante recalcar que un considerable segmento de la población de la empresa se ubica en la situación intermedia y más desfavorable. Esto se debe en su mayoría a la inconformidad sobre las oportunidades de desarrollo que dan los superiores, de acuerdo a los índices que se observan en la distribución de frecuencias. Los resultados sobre que los jefes algunas veces, solo alguna vez o nunca se aseguran de otorgar buenas oportunidades de desarrollo se debe a que la empresa no maneja planes de desarrollo o planes de carrera, lo que deja en duda para los trabajadores las oportunidades que tienen para crecer profesionalmente en INDUCALSA.

Los resultados de este factor muestran que un porcentaje considerable se ubica en la situación más favorable, por lo que es necesario evaluar qué *áreas* presentan estos índices, con el fin de reforzar las actitudes positivas o, caso contrario, corregir aquellas áreas que implican descontento sobre este factor.



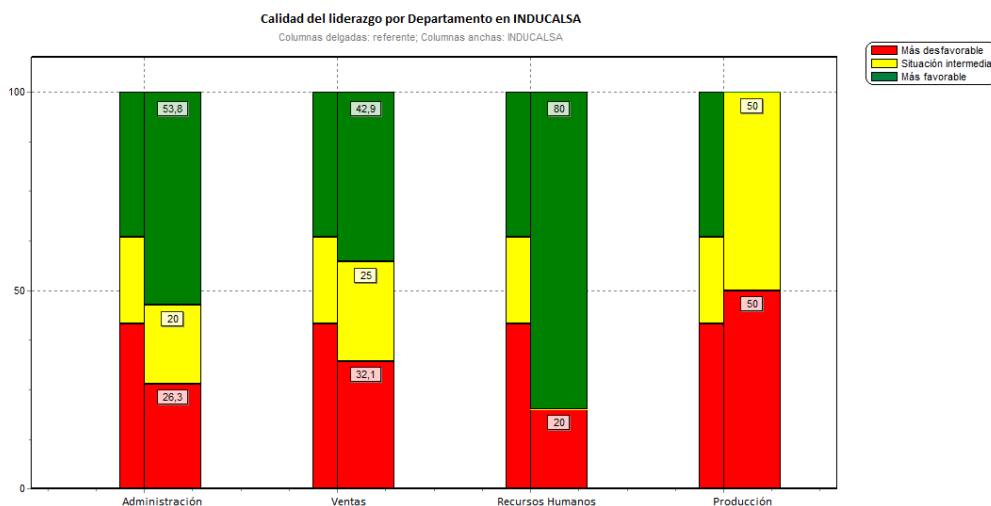


Gráfico N° 19: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Calidad del liderazgo en relación a la variable Departamento*

El gráfico N°19 muestra los altos índices de incidencia positiva en relación a las áreas de Administración, Ventas y Recursos Humanos, ya que superan los índices de la población referente del ISTAS 21. Estos resultados guarda amplia relación con el criterio de la Jefa de Recursos Humanos, quien indica si bien la comunicación es deficiente, los superiores se percatan de que los trabajadores adquieran nuevas habilidades y conocimientos para mejorar su desempeño, del mismo modo, resuelven los inconvenientes que se presentan en la empresa. Esta información concatenada a los resultados obtenidos para este factor, evidencian que los trabajadores en estas áreas se encuentran satisfechos con la calidad de liderazgo en la empresa.

Por otro lado, el gráfico N°19 permite evidenciar que el área de Producción muestra un alto índice de incidencia negativa, superando al índice de la población referente del ISTAS 21. Esto se debe a que, a criterio de la Jefa de Recursos Humanos, los trabajadores del área de Producción ingresan con los conocimientos necesarios para trabajar en la empresa por lo que no se les capacita en la adquisición de nuevo conocimientos o técnicas en su labor, imposibilitando que los trabajadores tengan oportunidades de desarrollo profesional. Esta particularidad de la empresa referente a la capacitación de los trabajadores del área de Producción ha generado en el personal la sensación de estancamiento o de escasas posibilidades de desarrollo, lo que repercute negativamente en la salud de los trabajadores de INDUCALSA.

Otra variable de análisis para el factor calidad del liderazgo es el **género**, ya que las personas tienden a sesgarse sobre el liderazgo cuando esté se da por personas del género opuesto. El análisis de los resultados del factor calidad del liderazgo en relación al género se realiza con el fin de descartar esta variable como trascendental en la incidencia del factor.

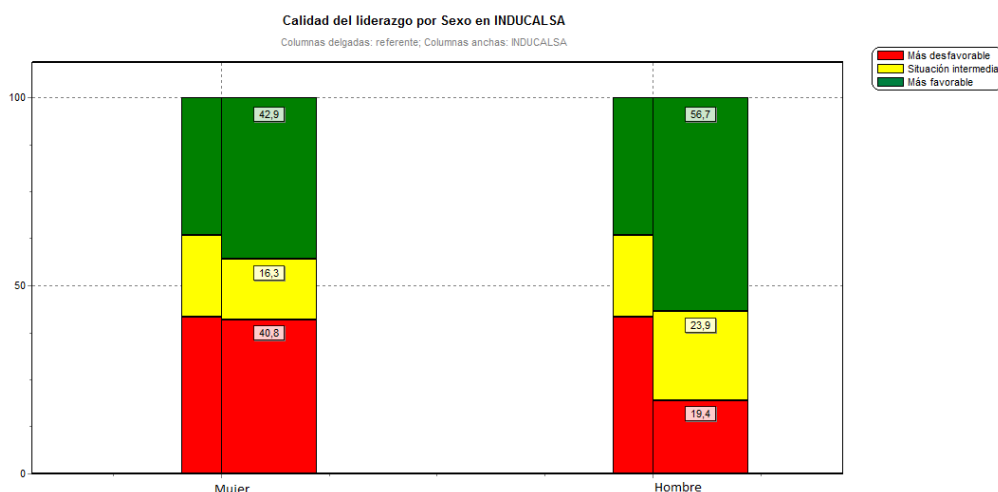


Gráfico N° 20: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Calidad del liderazgo en relación a la variable Género

El gráfico N°20 muestra que los hombres tienen bajos índices negativos en relación a la población referente del ISTAS 21. Asimismo, si bien las mujeres también se ubican bajo el índice negativo de referencia del test, la diferencia no es tan notable como en los hombres. De acuerdo a la Trabajadora Social, la calidad del liderazgo no ha sido un problema en los trabajadores, ya que no hay manifestado su inconformidad sobre el tema.

Los resultados obtenidos nos indican que los trabajadores se encuentran en una situación favorable, indistintamente del género, en relación a la calidad del liderazgo, empero, si existe un bajo grado de inconformidad debido a las posibilidades de desarrollo.

## 5.8 Sentimiento de grupo

El ser humano, por naturaleza, es un ente social por lo que se torna necesario el sentimiento de formar parte de un grupo. Este sentimiento es, aun más necesario, si las personas pasan gran parte de su tiempo en un lugar de trabajo, donde el individuo se relaciona con personas de manera constante durante el día. La carencia del sentimiento de grupo se relaciona con el estrés, fatiga y mala salud.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

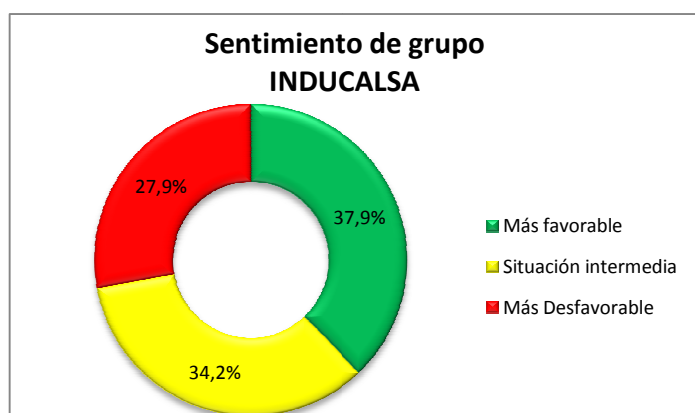


Gráfico N° 21: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Sentimiento de grupo

El gráfico N°21 muestra que existe baja incidencia negativa en este factor, lo que indica que una pequeña cantidad del personal carece del sentimiento del grupo. Para determinar las razones de estos resultados es necesario analizar la distribución de frecuencias de la pregunta relacionada al presente factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as?	68,4%	18,8%	12,8%
Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo?	58,9%	28,6%	12,5%
En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	73,3%	12%	14,7%

Tabla N°11: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Sentimiento de grupo

La distribución de frecuencias del factor sentimiento de grupo muestra que más de la mitad de los trabajadores consideran que existe buen ambiente con los compañeros, que se ayudan constantemente y que se sienten parte de un grupo en INDUCALSA, lo cual se evidencia en la simple observación diaria de la dinámica existente entre los trabajadores. La información levantada con el test y la observación indican que el personal de la empresa tiene el sentimiento de grupo, necesario para la salud mental del ser humano.

El sentimiento de grupo es un factor de amplio análisis, y se debe considerar la influencia del **género** en las relaciones interpersonales en la empresa, pues las personas tienden a agruparse por intereses en común lo que, en general, se relaciona al género.

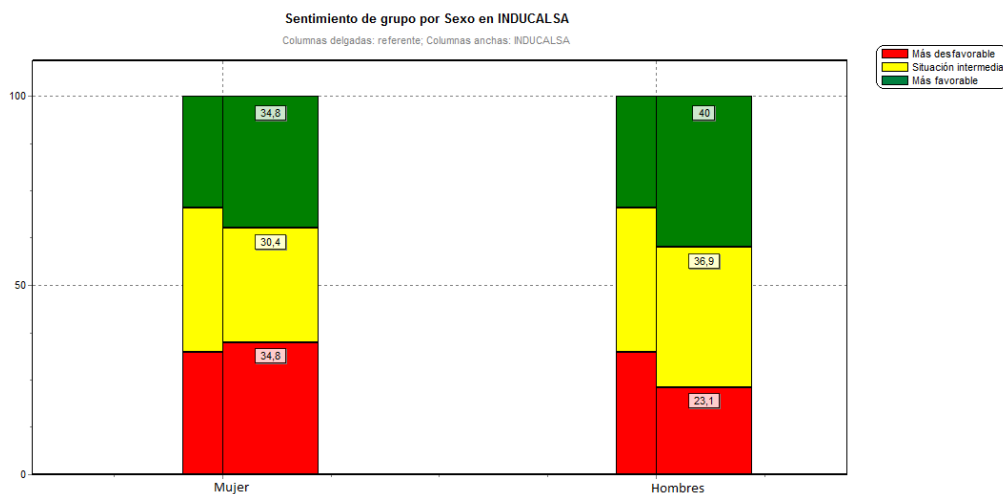


Gráfico N° 22: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentimiento de grupo en relación a la variable Género

El gráfico N°22 muestra que los hombres tienen baja incidencia negativa en este factor, es decir, que los hombres consideran que existe buen ambiente, ayuda constante y el sentimiento de grupo entre ellos.

Sin embargo, las mujeres evidencian que más de un tercio de las trabajadoras de la empresa se encuentra en la situación negativa. Estos datos son congruentes con la información dada por la Trabajadora Social, quien menciona que las mujeres reflejan mucho egoísmo entre ellas, tratando de obtener beneficios de forma individual, quejándose constantemente sobre el comportamiento de otras mujeres en la empresa, es decir, no hay “solidaridad de género”. Esta realidad mencionada por la Trabajadora Social evidencia que las mujeres sufren de la carencia de sentimiento de grupo generando estrés y fatiga lo que repercute en la salud física y mental.

Por otro lado, es importante considerar la **edad** en el análisis de los resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor sentimiento de grupo, ya que las personas se tienen agrupar por gustos y preferencias lo que es acorde a la época de crecimiento y desarrollo.

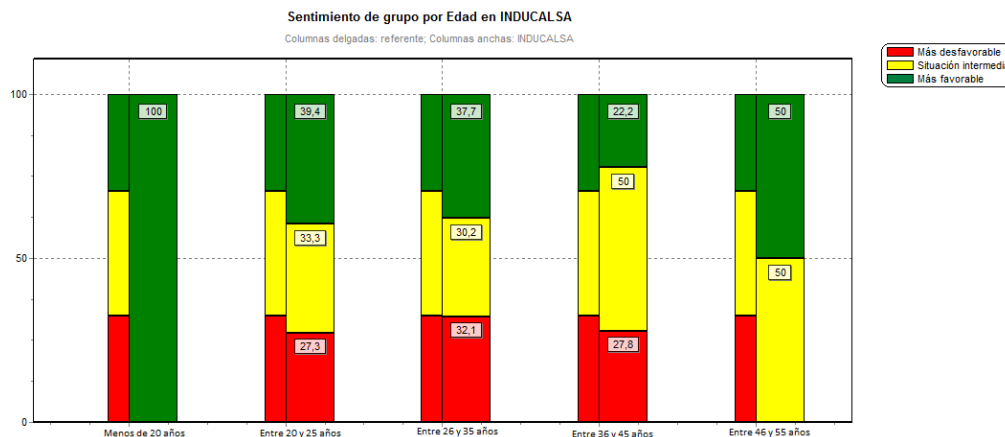


Gráfico N° 23: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentimiento de grupo en relación a la variable Edad

El gráfico N°23 evidencia que no existe ningún grupo de personas de las distintas edad que salga de los rangos establecidos como aceptables por el ISTAS 21, lo que indica para cada edad existe un grupo determinado de trabajadores que ayudan a consolidar el sentimiento de grupo y unión entre los trabajadores.

## 5.9 Esconder emociones

Las exigencias de esconder emociones hacen referencia a las reacciones negativas o positivas que el trabajador esconde de los clientes, superiores y compañeros para no afectar la relación con los mismos. Este facto implica mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de los demás.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

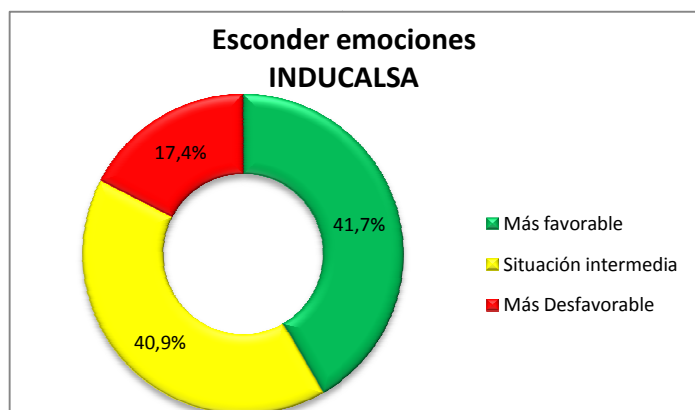


Gráfico N° 24: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Esconder emociones

El gráfico N°24 muestra que una considerable porción de los trabajadores se ubican en la situación más favorable, es decir que los trabajadores no tienen la necesidad de esconder emociones lo que resulta beneficioso para la salud mental del personal. No obstante, otra

porción considerable del personal se ubica en la situación intermedia por lo que es necesario analizar la distribución de frecuencias de la pregunta del test relacionado a este factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	11,2%	18,1%	70,7%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	30,2%	21,5%	48,3%

Tabla N°12: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Esconder emociones*

La distribución de frecuencias del factor esconder emociones muestra que gran cantidad del personal considera que solo alguna vez o nunca su trabajo requiere que se guarde su opinión, lo cual resulta positivo ya que los trabajadores tienen la libertad de exponer sus ideas o sugerencias. Asimismo, cerca de la mitad del personal considera que su trabajo requiere solo alguna vez o nunca esconder sus emociones, lo que se relaciona con la información dada por la Trabajadora Social, quien manifiesta que los trabajadores no temen esconder sus emociones u opiniones, lo que resulta positivo para la salud.

No obstante, la misma trabajadora social revela que esta libertad de opinión o de expresión ha generado exceso de confianza entre los trabajadores, lo cual se relaciona con los datos de la tercera parte del personal, quienes indican que siempre o muchas veces deben esconder sus emociones, esto puede ser resultado de la inconformidad a ciertos comportamientos de exceso de confianza del resto del personal. Esta información nos permite evidenciar que, si viene s bajo en índice de incidencia negativa, se debe actuar para evitar cualquier repercusión en la salud mental del personal.

Los resultados detallados con anterioridad evidencian incidencia positiva en el personal de INDUCALSA en relación al factor esconder emociones, por ello es preciso determinar las **áreas** que con mayor incidencia para reforzar las actitudes positivas o eliminar las actitudes negativas.

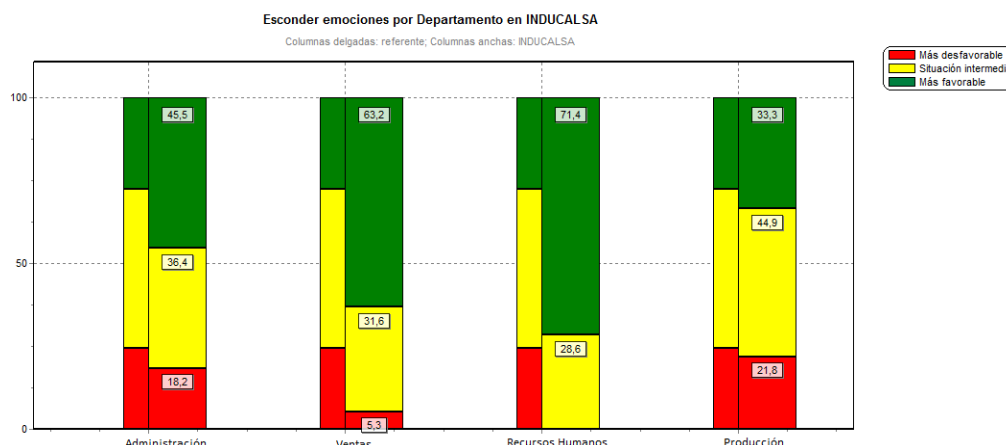


Gráfico N° 25: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Esconder emociones en relación a la variable Área

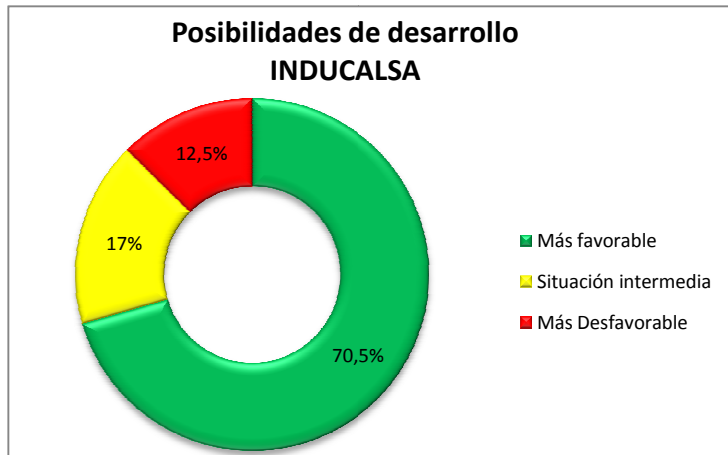
El gráfico N°25 muestra que ningún área muestra incidencia negativa relevante, ya que todas se mantienen bajo el índice aceptable del ISTAS 21. Lo que indica que, si bien existe falta de comunicación eficaz de acuerdo al análisis de los anteriores factores, no existe necesidad de esconder emociones, ni siquiera del área de Ventas quienes son más propensos por estar en constante interacción con clientes, lo cual es positivo para la salud mental de los trabajadores.

## 5.10 Posibilidades de desarrollo

El factor posibilidades de desarrollo se refiere a las oportunidades que ofrece el desempeño del trabajo para aplicar los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores, asimismo, este factor engloba la adquisición de nuevos saberes. El factor posibilidades de desarrollo también abarca la complejidad y variedad de las tareas, en cuanto si el trabajo es creativo o, por el contrario, es monótono.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

El gráfico N°26 muestra que gran parte del personal de la empresa se ubica en la situación más favorable para la salud, lo que significa que los trabajadores consideran que su trabajo les permite poner en práctica sus conocimientos y habilidades. Del mismo modo, el gráfico muestra que existen bajos índices de incidencia negativa, lo que resulta favorable para la salud de los trabajadores.



Para poder determinar que acciones en la empresa conllevan estos resultados es necesario examinar la distribución de frecuencias para las preguntas de este factor, con el fin de identificarlas para reforzarlas.

Gráfico N° 26: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Posibilidades de desarrollo

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Tu trabajo requiere iniciativa?	78,9%	12,3%	8,8%
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	69%	16,3%	14,7%
¿Tu trabajo permite apliques tus habilidades o conocimientos?	77,7%	12%	10,3%
¿Tu trabajo es variado?	53%	30,5%	16,5%

Tabla N°13: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionas al factor Posibilidades de desarrollo

La tabla de distribución de frecuencias permite evidenciar más de la mitad del personal considera que sus tareas requieren iniciativa, aprender cosas nuevas, aplicar habilidades y variar las actividades, lo que se correlaciona con los porcentajes obtenidos para este factor. Los resultados de este factor se relacionan por lo indicado por la Jefa de Recursos Humanos, quien mencionó que los trabajadores al ingresar a la empresa deben contar con los conocimientos necesarios, ya que los cargos requieren aplicación de todas las habilidades y conocimientos de las que dispone una persona. Asimismo, la empresa muestra apretura para la realización de cursos para adquirir nuevos saberes. La aplicación y adquisición de nuevos conocimientos en INDUCALSA favorece a la salud de los trabajadores, lo que se ve reflejado en los resultados obtenidos con el ISTAS 21.

Por otro lado, es importante recalcar que un tercio de los trabajadores considera que algunas veces su trabajo es variado, lo que implica que estas personas se exponen a la



monotonía, por lo cual es importante determinar qué **áreas** de la empresa pueden sufrir de condiciones que conlleven efectos negativos en relación al factor de análisis.

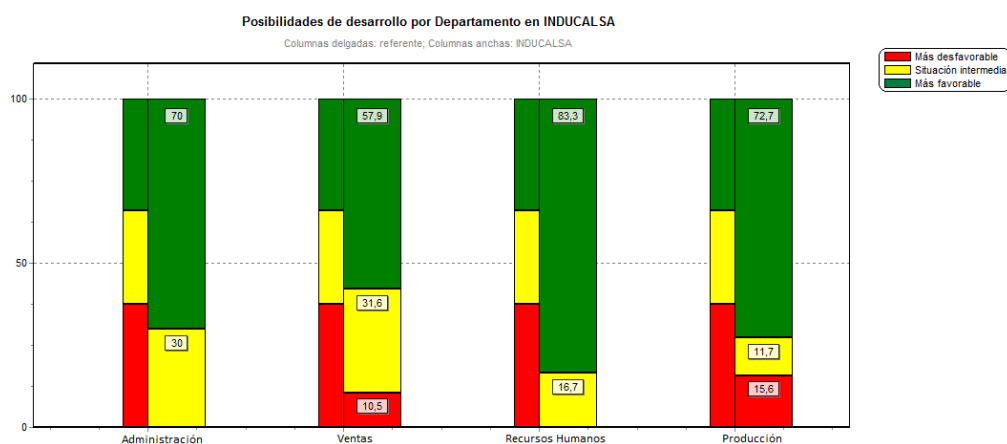


Gráfico N° 27: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo relación a la variable Área

El gráfico N°27 muestran que todas las áreas tienen incidencia positiva, ya que más de la mitad del personal de cada área se ubica en la situación más favorable, lo que se debe, según información dada por la Jefa de Recursos Humanos, a que los trabajadores de estas áreas tienen la oportunidad de participar de cursos y capacitación con el fin adquirir nuevos conocimientos en sus ramas de trabajo y, así, mejorar su desempeño.. Los resultados positivos obtenidos con el test y la información dada por la Jefa de Recursos Humanos develan que los trabajadores tienen posibilidades de desarrollo, lo cual beneficia el crecimiento personal y profesional y, a su vez, beneficia a la salud del personal.

Por otro lado, es importante analizar los resultados del factor posibilidades de desarrollo en relación a la variable **edad**, ya que los trabajadores de menor edad buscan constantemente posibilidades de crecimiento profesional.

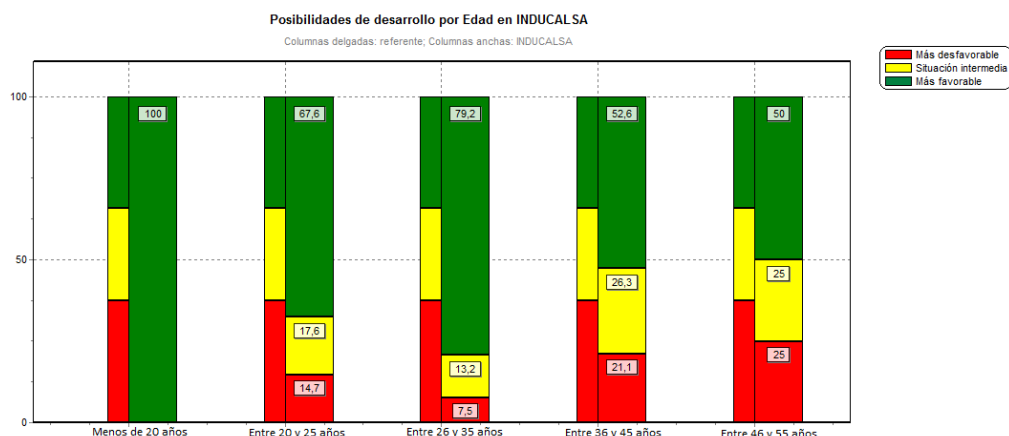


Gráfico N° 28: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Posibilidades de desarrollo en relación a la variable Edad

El gráfico N°28 evidencia que todas las áreas tienen tendencia positiva, es decir, que los trabajadores, indistintamente de la edad, consideran que las condiciones del ambiente laboral favorecen su desarrollo, ya que todos los rangos de edad muestran altos índices de incidencia positiva en relación a la población referente del ISTAS 21. Esta información se correlaciona con la información dada por la Jefa de Recursos Humanos, quien menciona que los trabajadores consideran que el trabajo les permite aplicar sus habilidades y conocimientos y, para ciertos trabajadores, adquirir nuevos saberes a través de capacitaciones o cursos. En síntesis, los datos levantados a través de la encuesta y la información de la realidad de la organización muestran que los trabajadores se ubican en la situación más favorable para la salud reflejando que la empresa ha tomado las acciones pertinentes para brindar buenas posibilidades de desarrollo para sus trabajadores.

### 5.11 Compromiso

El factor compromiso o integración a la empresa hace referencia a la implicación de cada trabajador a las actividades que realiza y a su entorno general en el que se desenvuelve. Asimismo, este factor se relaciona con el intercambio de beneficios materiales y emocionales que se da entre la empresa y el trabajador. El compromiso con la empresa implica que los trabajadores consideren los objetivos y problemas de la organización como propios para que puedan direccionar su trabajo hacia el bien común.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

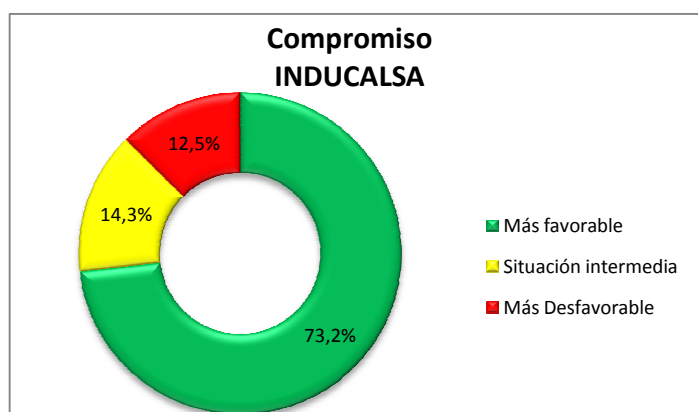


Gráfico N° 29: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Compromiso

El gráfico N°29 evidencia una notable incidencia positiva, ya que un porcentaje considerable de los trabajadores reflejó que se implica con las actividades que realiza y el entorno en el que se desempeña. Del mismo modo, es importante recalcar que los índices de la situación intermedia y la situación más desfavorable

para la salud son sumamente bajos, lo que indica que la mayoría del personal se siente integrado o comprometido con INDUCALSA.

La considerable incidencia positiva de los trabajadores en relación al factor compromiso indica que la empresa ha manejado apropiadamente el tema, no obstante, es necesario precisar los puntos fuertes y débiles en relación al factor, para lo cual se empleará en análisis de la distribución de frecuencias para el presente factor.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	70,1%	16,2%	13,7%
¿Te gustaría quedarte en la empresa el resto de tu vida laboral?	65,5%	15,0%	19,5%
¿Sientes que los problemas de la empresa son también tuyos?	65,5%	21,6%	12,9%
¿Sientes que tu empresa tiene gran importancia para ti?	85,5%	8,5%	6%

Tabla N°14: *Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Compromiso*

La distribución de frecuencias de la pregunta sobre compromiso aplicada al personal de INDUCALSA muestra que alto porcentaje de la población habla con entusiasmo sobre la empresa, le gustaría permanecer en la misma el resto de su vida laboral, se siente identificado con los problemas a nivel organizacional y le dan gran valor a la empresa en su vida. Estos datos se vinculan a la información dada por la Jefa de Recursos Humanos, quien indica que el Gerente General de la empresa siempre le da prioridad a los trabajadores y a sus problemas, tratando constantemente de aumentar beneficios para el personal. Lo que ha generado gran aceptación por parte del personal, quienes debido a la circunstancias en el trabajo nunca han visto la necesidad de crear un sindicato para defender sus derechos. No obstante, es importante considerar la opinión de la Trabajadora Social, quien indica que, si bien la empresa cuenta con muchos beneficios para los trabajadores, estos no son conocidos por la totalidad del personal, lo que puede generar problemas de satisfacción a largo plazo. La información obtenida a través del ISTAS 21 y entrevistas con directivos de la empresa permitió revelar que los índices de compromiso son positivos, lo que implica que los trabajadores se sienten comprometidos con sus actividades y con la empresa.

El compromiso que se genera entre los trabajadores y la empresa se deriva de los beneficios que se intercambian, por ello es necesario determinar si el **género** es una variable determinante en el grado de integración con la empresa.

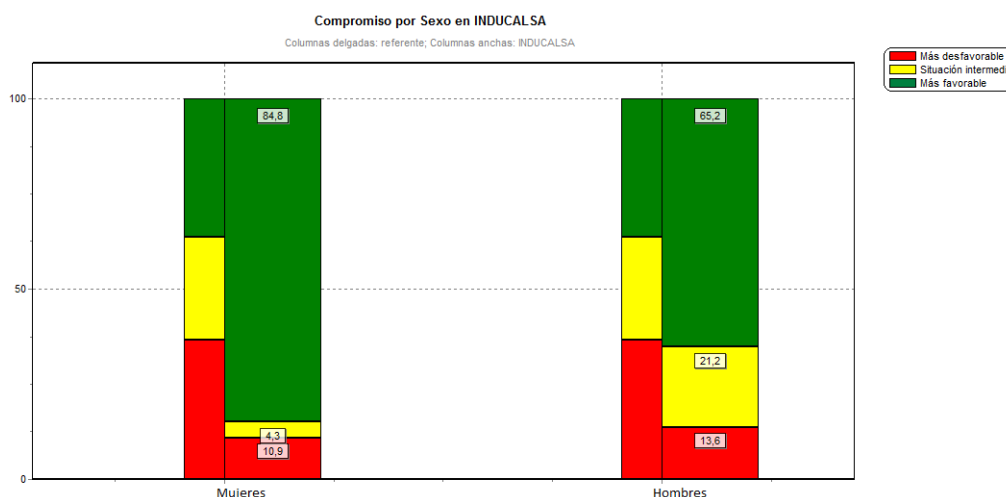


Gráfico N° 30: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Compromiso en relación a la variable Género

El gráfico N°30 muestra que tanto hombres como mujeres muestran altos índices de incidencia positiva. Sin embargo, los índices de la tendencia positiva de los hombres es menor en comparación a los resultados de las mujeres. De acuerdo a la Trabajadora Social esto se debe a que las mujeres por manejar más responsabilidades en el hogar, como se determinó en el análisis del factor doble presencia, deben tomar más permisos y hacer uso de los beneficios que ofrece la empresa; por el contrario, los hombres desconocen parcialmente de los beneficios que brinda la empresa a menos de que sufran de algún incidente o inconveniente grave que conlleve hacer uso de los mismos. Esta información ligada a los datos obtenidos con el ISTAS 21 indica que los trabajadores, indistintamente del género, se ubican en la situación más favorable para la salud, lo que refleja que la empresa ha logrado generar compromiso por parte de sus trabajadores.

Por otro lado, es importante diferenciar si la **edad** es una variable que determina el grado de incidencia en el compromiso por parte del personal, con el fin de determinar las razones de trasfondo para la tendencia favorable que presenta el personal.

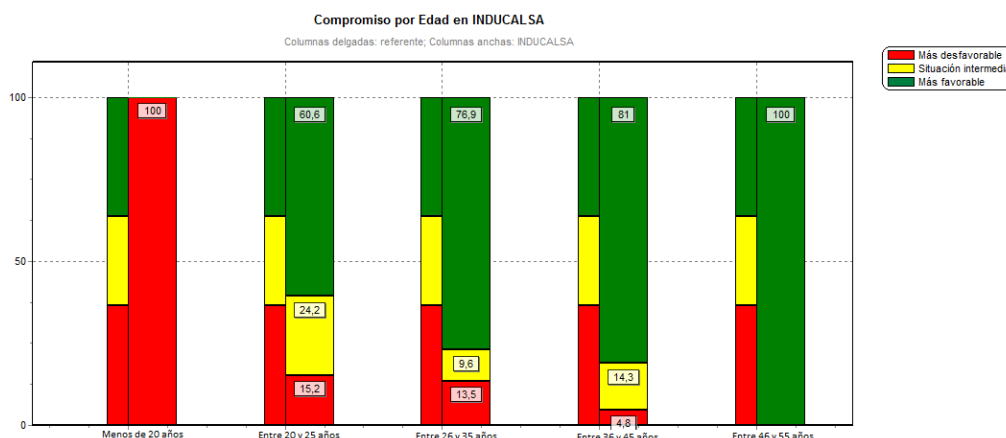


Gráfico N° 31: Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Compromiso en relación a la variable Género

El gráfico N°31 refleja que la totalidad de trabajadores menores a 20 años tiene incidencia negativa en relación al factor compromiso, lo que a criterio de la Trabajadora Social, se deriva del desconocimiento de los beneficios que ofrece la empresa para los trabajadores generando descontento e insatisfacción entre las personas en este rango de edad, ya que durante el tiempo que han laborado en la empresa no se han enfrentado a situaciones que demanden hacer uso de los beneficios que ofrece INDUCALSA. Por otro lado, todos los trabajadores mayores a 20 años muestran incidencia positiva en relación a este factor, lo que evidencia que existe compromiso con la empresa ubicando a la mayoría del personal en la situación más favorable para la salud.

## 5.12 Sentido del trabajo

El factor sentido del trabajo, como su nombre lo indica, se refiere al sentido que un trabajador le otorga a las actividades que realiza, es decir, si vincula el trabajo con otros fines como utilidad, aprendizaje, importancia social y económica. Asimismo, el sentido del trabajo se puede convertir en una forma de adhesión a las tareas laborales generando compromiso con sus funciones.

Los resultados de la evaluación de este factor son:

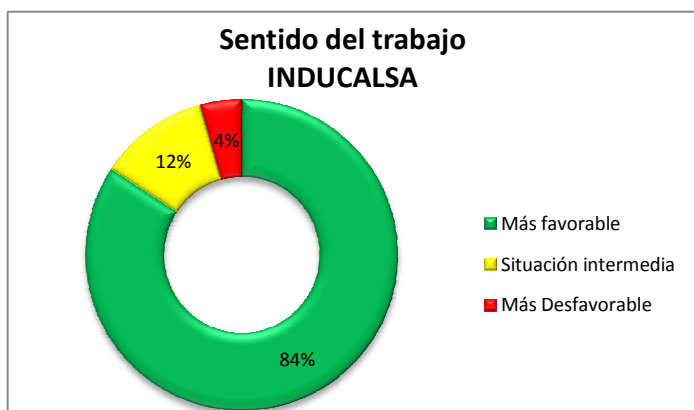


Gráfico N° 32: Resultados del personal de INDUCALSA en relación al factor Sentido del trabajo

EL gráfico N°32 indica que una cantidad significativa de los trabajadores se ubica en la situación más favorable para la salud en este factor. Este segmento de la población refleja que encuentra sentido a las actividades que realiza. Para determinar las razones de trasfondo, que han llevado al

personal a tener una opinión positiva sobre este factor con el fin de reforzarlas, es necesario analizar la distribución de frecuencias.

	<i><b>Siempre + Muchas veces</b></i>	<i><b>Algunas veces</b></i>	<i><b>Solo alguna vez + Nunca</b></i>
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	88,8%	6,9%	4,3%
¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	94%	3,4%	2,6%
¿Tienen sentido tus tareas?	90,5%	6%	3,5%

Tabla N°15: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas al factor Sentido del trabajo

La distribución de frecuencias del factor sentido del trabajo muestra que casi la totalidad del personal considera que las tareas que realizan son de vital importancia, se siente comprometido con el trabajo y le encuentra sentido a las actividades que realiza. Estos datos se corroboran con la información dada por la Jefa de Recursos Humanos, quien indica que no se ha manifestado ninguna queja sobre la importancia y el sentido de las tareas que se les asignan a los trabajadores. Por ende, la información obtenida permite determinar que los trabajadores de la empresa se ubican en la situación más favorable para la salud, reflejando compromiso con sus actividades y responsabilidades.

El sentido de las tareas se liga íntimamente con las actividades que se realiza en cada puesto de trabajo, por ello es importante analizar la incidencia de este factor en relación a las *áreas*, lo que determinará si existe alguna departamento de la empresa que requiera mayor énfasis en las acciones correctivas.

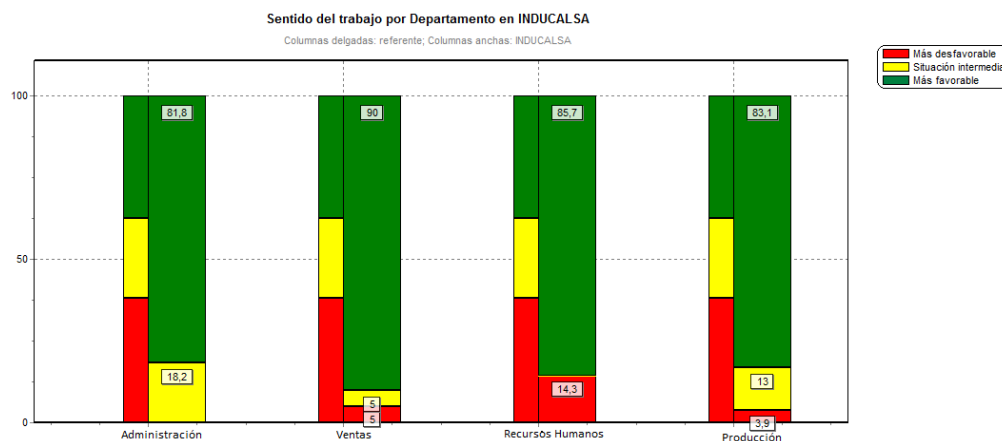


Gráfico N° 33: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentido del trabajo en relación a la variable Área*

El gráfico N°33 reflejan que casi la totalidad de trabajadores por área tiene altos índices de incidencia positiva, lo que indica que todos los trabajadores de la empresa consideran sus tareas como fundamentales para la empresa y para sí mismos.

Por otro lado, es importante considerar si la incidencia positiva en el factor sentido del trabajo varía dependiendo de la **edad** de los trabajadores, ya que las personas pueden variar su percepción dependiendo de las experiencias que hayan tenido durante su vida laboral.

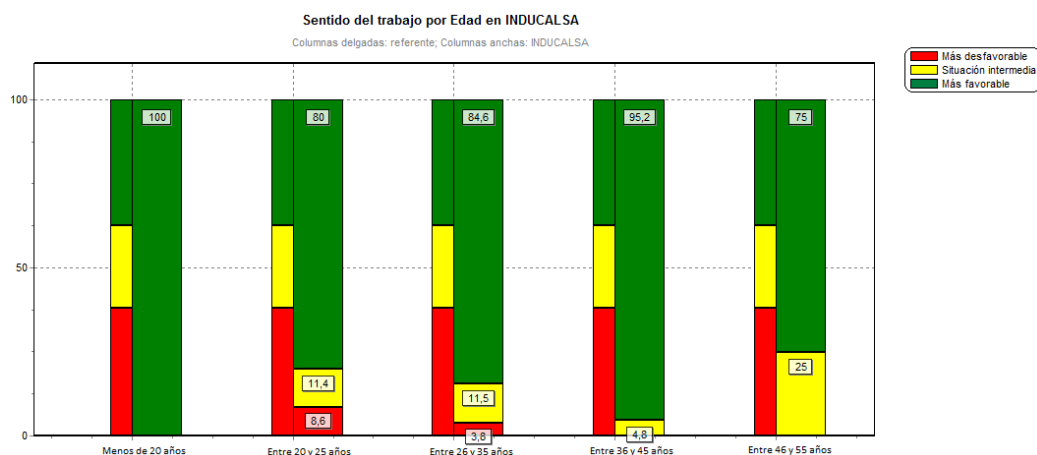


Gráfico N° 34: *Barras comparativas de los resultados de INDUCALSA y la población referente en Sentido del trabajo en relación a la variable Edad*

El gráfico N°34 evidencia que casi la totalidad de los trabajadores, independientemente de la edad, muestran incidencia positiva implicando que cada persona considera fundamental sus actividades para la organización y para sí mismos. Esta información se valida con la mencionada con anterioridad por la Jefa de Recursos Humanos, sobre que no ha existido

ningún tipo de quejas en relación al sentido del trabajo. Los datos obtenidos confirman que casi la totalidad del personal se ubica en la situación más favorable para la salud en relación al sentido del trabajo, ya que la mayoría de trabajadores se han comprometido con sus actividades y denotan la trascendencia de sus tareas para la empresa y para sí mismos.



## ANEXO N° 6

### Preguntas sobre los Síntomas de Estrés / Satisfacción

<i>Síntomas conductuales de estrés</i>	No he tenido ganas de estar con gente No he podido dormir bien He estado irritable Me he sentido cansado/a
<i>Síntomas somáticos de estrés</i>	¿Has sentido opresión o dolor en el pecho? ¿Te ha faltado el aire? ¿Has sentido tensión en los músculos? ¿Has tenido dolor de cabeza?
<i>Síntomas cognitivos de estrés</i>	¿Has tenido problemas para concentrarte? ¿Te ha costado tomar decisiones? ¿Has tenido problemas para acordarte de las cosas? ¿Has tenido problemas para pensar de forma clara?
<i>Satisfacción en el trabajo</i>	¿Estás satisfecho/a con lo que esperabas en el trabajo al ingresar? ¿Estás satisfecho/a con las condiciones ambientales (ruido, ventilación, temperatura, espacio...)? ¿Estás satisfecho/a con cómo usas tus habilidades? ¿Estás satisfecho/a con el trabajo en general?

## ANEXO N° 7

### Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo se refiere al grado de complacencia de los trabajadores sobre la calidad del medio ambiente laboral. No obstante, hay que considerar que la satisfacción en el trabajo está ligada a la percepción y expectativas de cada persona, por lo que es variable.

Los resultados de INDUCALSA son:

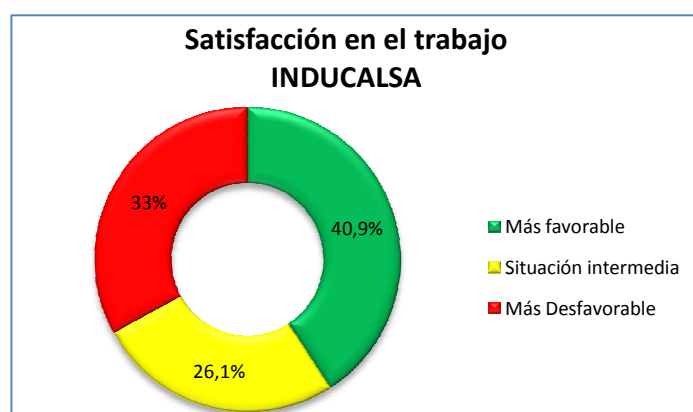


Gráfico N° 35: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Satisfacción en el trabajo

	<i>Muy satisfecho + Bastante satisfecho</i>	<i>Mas o menos satisfecho</i>	<i>Poco satisfecho + Nada satisfecho</i>
¿Estás satisfecho/a con lo que esperabas en el trabajo al ingresar?	53,4%	37,6%	9%
¿Estás satisfecho/a con las condiciones ambientales (ruido, ventilación, temperatura, espacio...)?	19,3%	58,6%	22,1%
¿Estás satisfecho/a con cómo usas tus habilidades?	77,5%	13,2%	9,3%
¿Estás satisfecho/a con el trabajo en general?	65%	26,1%	8,9%

Tabla N°16: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a la Satisfacción en el trabajo

El gráfico N°35 muestra que un porcentaje considerable de la población refleja satisfacción con el trabajo, lo que se ubica entre los rangos de aceptación del ISTAS 21, según la puntuación media de INDUCALSA y la población referente del ISTAS 21.

	<b>Media INDUCALSA</b>	<b>Media de población de referencia</b>
<b>Satisfacción en el trabajo</b>	68,75	68,5

Asimismo, la distribución de frecuencias permite observar que más de la mitad del personal está satisfecho con las expectativas que tenían del trabajo, cómo usan sus habilidades y con el trabajo en general.

No obstante, el gráfico N°35 permite observar que un porcentaje significativo de los trabajadores tienen incidencia negativa en relación a la satisfacción en el trabajo. De acuerdo a la distribución de frecuencias, la razones de trasfondo se deben a que más de un tercio del personal se encuentra más o menos satisfecho con las expectativas que tenía del trabajo y que más de la mitad de la población de INDUCALSA evidencia su inconformidad con las condiciones ambientales. El alto grado de insatisfacción referente a las condiciones del ambiente laboral se ligan al ruido y a la ergonomía, considerados principales riesgos en INDUCALSA. La información obtenida permite comprobar que la satisfacción es uno de los aspectos fuertes en la empresa, no obstante, se debe considerara las inconformidades sobresalientes sobre el ambiente laboral como incidentes negativos en la salud y satisfacción de los trabajadores.

## ANEXO N°8

### Preguntas sobre los Salud general /Salud mental/ Vitalidad

<b><i>Salud general</i></b>	<p>En general, dirías que tu salud es:  Excelente/Muy buena/Buena/Regular/Mala</p> <p>Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas</p> <p>Estoy tan sano como cualquiera</p> <p>Creo q mi salud va a empeorar</p> <p>Mi salud es excelente</p>
<b><i>Salud mental</i></b>	<p>¿Has estado nervioso?</p> <p>¿Te has sentido tan triste que nada podía animarte?</p> <p>¿Te has sentido calmado y tranquilo?</p> <p>¿Te has sentido desanimado y triste?</p> <p>¿Te has sentido feliz?</p>
<b><i>Vitalidad</i></b>	<p>¿Has tenido mucha energía?</p> <p>¿Te has sentido agotado/a?</p> <p>¿Te has sentido cansado/a?</p>

## ANEXO N°9

### Vitalidad

La dimensión vitalidad hace referencia a la energía que tiene una persona para realizar sus tareas, esta significa el extremo positivo cuyo opuesto es la fatiga, estancamiento hasta el sentirse quemado (burn out).

Los resultados de INDUCALSA son:

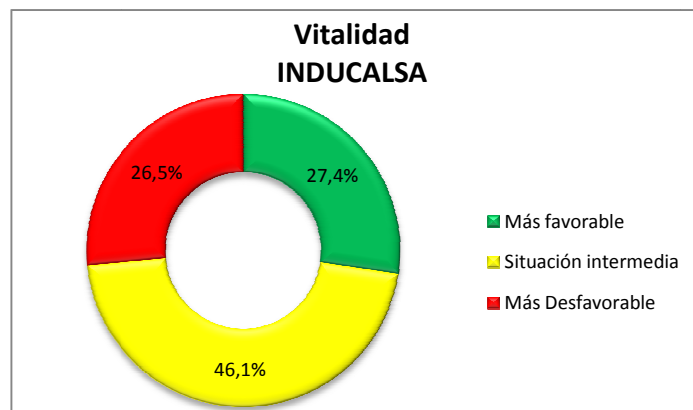


Gráfico N° 36: Resultados del personal de INDUCALSA en relación a la Vitalidad

	<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez + Nunca</i>
¿Has tenido mucha energía?	66,8%	31,3%	1,9%
¿Te has sentido agotado/a?	7,3%	54,2%	38,5%
¿Te has sentido cansado/a?	8,6%	61,2%	30,2%

Tabla N°17: Distribución de frecuencias de las preguntas relacionadas a la Vitalidad

El gráfico N°35 refleja que existen bajos índices de incidencia negativa y negativa, ya que un porcentaje considerable de la población se ubica en la situación intermedia en la dimensión vitalidad. Estos resultados se ligan a que la mayor parte del personal pertenece al área de Producción, quienes manejan un proceso de producción de calzado estrictamente determinado y ejecutado, por ende, la sensación de repetición genera monotonía y fuga de energía. Asimismo, los altos índices en la situación intermedia se deben a que más de la mitad del personal manifiesta que se siente cansado y agotado en repetidas ocasiones, lo que genera fatiga al realizar las actividades y, por lo tanto, falta de vitalidad.